

É

Contexte de travail et SST

Études et recherches

RAPPORT R-588



**Approche terrain pour rejoindre et sensibiliser
les jeunes travailleurs à la SST**

*Élise Ledoux
Jean Bernier
Chloé Thuilier
Marie Laberge
Sophie Paquin-Collins*



Solidement implanté au Québec depuis 1980, l'Institut de recherche Robert-Sauvé en santé et en sécurité du travail (IRSST) est un organisme de recherche scientifique reconnu internationalement pour la qualité de ses travaux.

NOS RECHERCHES

Mission *travaillent pour vous !*

Contribuer, par la recherche, à la prévention des accidents du travail et des maladies professionnelles ainsi qu'à la réadaptation des travailleurs qui en sont victimes.

Offrir les services de laboratoires et l'expertise nécessaires à l'action du réseau public de prévention en santé et en sécurité du travail.

Assurer la diffusion des connaissances, jouer un rôle de référence scientifique et d'expert.

Doté d'un conseil d'administration paritaire où siègent en nombre égal des représentants des employeurs et des travailleurs, l'IRSST est financé par la Commission de la santé et de la sécurité du travail.

Pour en savoir plus

Visitez notre site Web ! Vous y trouverez une information complète et à jour. De plus, toutes les publications éditées par l'IRSST peuvent être téléchargées gratuitement. www.irsst.qc.ca

Pour connaître l'actualité de la recherche menée ou financée par l'IRSST, abonnez-vous gratuitement au magazine Prévention au travail, publié conjointement par l'Institut et la CSST. Abonnement : 1-877-221-7046

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales
2008
ISBN : 978-2-89631-323-5 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89631-324-2 (PDF)
ISSN : 0820-8395

IRSST - Direction des communications
505, boul. De Maisonneuve Ouest
Montréal (Québec)
H3A 3C2
Téléphone : 514 288-1551
Télécopieur : 514 288-7636
publications@irsst.qc.ca
www.irsst.qc.ca
Institut de recherche Robert-Sauvé
en santé et en sécurité du travail,
décembre 2008



Contexte de travail et SST

Études et recherches

■ RAPPORT R-588

Approche terrain pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs à la SST

Avis de non-responsabilité

L'IRSST ne donne aucune garantie relative à l'exactitude, la fiabilité ou le caractère exhaustif de l'information contenue dans ce document. En aucun cas l'IRSST ne saurait être tenu responsable pour tout dommage corporel, moral ou matériel résultant de l'utilisation de cette information.

Notez que les contenus des documents sont protégés par les législations canadiennes applicables en matière de propriété intellectuelle.

Élise Ledoux, Service de la recherche, IRSST

Jean Bernier / Département des relations industrielles, Université Laval

Chloé Thuilier, Service soutien à la recherche et à l'expertise, IRSST

Marie Laberge / UQAM

Sophie Paquin-Collins / Université Laval

En collaboration avec

Amélie Bouchard et Karine Rondeau, Droit de cité

Cliquez recherche
www.irsst.qc.ca



Cette publication est disponible
en version PDF
sur le site Web de l'IRSST.

CONFORMÉMENT AUX POLITIQUES DE L'IRSST

Les résultats des travaux de recherche publiés dans ce document
ont fait l'objet d'une évaluation par des pairs.

REMERCIEMENTS

Nous tenons à remercier les intervenants de Droit de Cité, Mme Karine Rondeau et M. Louis-René Beaudin qui ont collaboré étroitement à la réalisation de cette étude exploratoire. Ils ont participé au recrutement des jeunes ayant participé aux entrevues, réalisé une partie des entrevues et accepté que les membres de l'équipe de recherche observent et analysent leur pratique d'intervention terrain.

Nous tenons également à remercier les anciens intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*, Mme Amélie Bouchard, Mme Annie-Claude Desmarais, Mme Karine Blondin, et Mme Geneviève Shields, du temps qu'ils ont pris pour collaborer à l'étude.

Merci à l'ensemble des jeunes travailleurs qui ont accepté bénévolement de participer aux entrevues.

Nous remercions également Mme Aline Thérien (Action Jeunesse, CSST) qui nous a chaleureusement accueillis au sein de son équipe de l'Escouade Jeunesse ainsi qu'à Mme Lucie Côté (Direction Prévention-Inspection, CSST).

Merci à Mme Danièle Gendreau (Direction de la recherche, de la planification et de la qualité, CNT) et M. Serge Trudel (CSST) qui ont siégé sur le comité de suivi de cette activité.

Finalement merci à notre stagiaire Mme Sophie Paquin-Collins (étudiante à l'Université Laval) pour son implication, son dynamisme et son apport à cette étude.

SOMMAIRE

Depuis une vingtaine d'années, plusieurs études ont mis en évidence le fait que les jeunes de moins de 25 ans se blessent suffisamment fréquemment au travail pour que cette situation devienne une préoccupation de santé publique, tant au Canada, aux États-Unis qu'en Europe. La CSST constate chaque année un taux d'incidence de lésions professionnelles chez les jeunes de 15 à 24 ans supérieur à leurs pairs plus âgés. Pour s'attaquer à cette problématique, la CSST lançait en 2001 son Plan d'action Jeunesse. En 2004, l'IRSSST emboîte le pas en lançant l'Opération JeuneSST visant la planification, l'organisation et la mise en œuvre d'une stratégie de développement de la recherche sur la problématique des jeunes et la SST afin de soutenir les interventions de la CSST, de son réseau et des milieux de travail.

Les activités réalisées dans le cadre d'Opération JeuneSST (Ledoux et Laberge, 2006) ont mené à la proposition de quatre programmations scientifiques thématiques, dont l'une portant sur l'importance d'une meilleure connaissance des conditions d'exercice du travail participant au développement de la santé des jeunes et l'autre, sur la nécessité d'explorer des moyens de sensibilisation et d'action en SST orientées spécifiquement vers les jeunes travailleurs. C'est dans ce contexte que nous nous sommes intéressés aux actions de sensibilisation développées par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Ce rapport s'adresse donc aux intervenants du réseau de la SST qui se préoccupent de la problématique de la SST chez les jeunes travailleurs et qui souhaitent explorer d'autres façons de faire de la sensibilisation auprès de cette population.

Dès sa création en 2002, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* ont fait le pari d'explorer de nouvelles façons de rejoindre et de soutenir les jeunes travailleurs non syndiqués. Par un travail terrain, le réseau intervient dans les petits commerces et favorise la constitution de groupes professionnels de jeunes pour sensibiliser, former et outiller ces derniers à faire valoir leurs droits, connaître leurs obligations et à coopérer, entre autres, avec leur employeur, pour trouver des solutions visant à améliorer leurs conditions de travail. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* s'adresse à une clientèle peu rejointe par les programmes et les institutions, soit les jeunes travailleurs non syndiqués, travaillant dans de très petites entreprises et âgés entre 16 et 35 ans. L'étude exploratoire présentée ici vise à documenter les approches de sensibilisation développées par les intervenants du réseau et à lever quelques facettes du vécu des jeunes occupant de « petits boulots ». De nature descriptive, cette étude exploratoire ne vise pas à évaluer l'impact de ces approches, mais plutôt d'en dégager les différentes dimensions qui pourraient nourrir une réflexion sur de nouvelles approches pour sensibiliser les jeunes travailleurs à la SST.

Des entrevues nous ont permis de documenter les conditions de travail et de SST des jeunes sous plusieurs dimensions. Nous présentons ici la synthèse des propos recueillis au sujet des accidents de travail, des agressions en milieux de travail, des contraintes de travail auxquelles sont exposés les jeunes, des relations avec l'employeur et les autres collègues de travail et enfin la formation et l'information reçues en matière de SST.

Les résultats montrent la nécessité de poursuivre les démarches de sensibilisation des jeunes travailleurs et d'accompagnement de leurs employeurs et l'intérêt d'explorer de nouvelles façons d'intervenir à ce niveau. L'approche développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* montre comment l'intervention communautaire peut se mettre au service de l'amélioration des

conditions de travail et propose des pistes de réflexion intéressantes aux préventionnistes qui souhaitent bonifier leurs interventions auprès des jeunes travailleurs.

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	I
SOMMAIRE.....	III
1. INTRODUCTION	1
2. BREF ÉTAT DES CONNAISSANCES.....	5
2.1 Les conditions de travail et de SST des jeunes occupant des emplois dans le secteur des services	5
2.2 Les stratégies de sensibilisation s’adressant aux jeunes travailleurs	7
3. MÉTHODOLOGIE.....	11
3.1 Portrait de conditions de travail et de SST rapportées par des jeunes travailleurs dans des commerces et restaurants.....	11
3.2 L’approche terrain développée par le réseau <i>les Toiles des jeunes travailleurs</i>	12
3.3 Comparaison de l’approche développée par <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> avec d’autres types d’approches de sensibilisation	14
4. RÉSULTATS.....	15
4.1 Portrait de conditions de travail et de SST des jeunes travailleurs.....	15
4.1.1 Caractéristiques des jeunes travailleurs rencontrés.....	15
4.1.2 Les conditions de travail et de SST.....	16
4.2 L’approche terrain développée par le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs.....	22
4.2.1 Le contexte historique : montée de la précarité d’emploi et apparition des clauses «orphelin ».....	22
4.2.2 L’approche terrain pour sensibiliser les jeunes travailleurs des petits commerces et restaurants	25
4.2.2.1 Caractéristiques des commerces visités et des personnes rencontrées	26
4.2.2.2 Approche pour entrer en relation avec les jeunes travailleurs	26
4.2.2.3 Documents distribués dans les commerces.....	28
4.2.2.4 Questions et difficultés exprimées sur le terrain.....	29
4.2.2.5 Changements observés ou actions menées après le passage des intervenants	30
4.2.3 Réseaux de jeunes de même affinité professionnelle - Approche dite par groupes professionnels.....	31
4.3 Comparaison des approches.....	33
4.3.1 Au Canada.....	33
4.3.2 Comparaison de L’Escouade Jeunesse et de l’approche « dite géographique » du réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i>	34
4.3.2.1 Des différences importantes.....	35
4.3.2.2 Un « rendement » comparable dans certaines conditions.....	38
5. DISCUSSION.....	39
5.1 Conditions de travail et intégration en emploi des jeunes dans les « petits boulots ».....	39

5.2	Originalité d'une démarche de sensibilisation sur le terrain mais qui reste fragile	42
5.3	Une expérience transférable aux intervenants en SST.....	45
5.4	Apports de la collaboration entre le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs et l'IRSST</i>	46
6.	CONCLUSION.....	49
	RÉFÉRENCES	51
	ANNEXE 1	55
	ANNEXE 2.....	63
	ANNEXE 3.....	73
	ANNEXE 4.....	75
	ANNEXE 5.....	89
	ANNEXE 6.....	91
	ANNEXE 7.....	93
	ANNEXE 8.....	95
	ANNEXE 9.....	97
	ANNEXE 10.....	99
	ANNEXE 11.....	103

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 4.1: Types d'entreprises visitées	26
Tableau 4.2: Répartition des personnes rencontrées.....	26
Tableau 4.3: Thèmes des questions posées dans 8 commerces *.....	29
Tableau 4.4: Problèmes vécus lors des observations dans 5 commerces sur les 50 visités.....	30
Tableau 4.5: Principales différences entre les deux approches quant à la clientèle visée et les moyens d'action.....	35
Tableau 4.6: Les principales différences lors du déroulement des visites entre les deux approches	37
Tableau 4.7: Comparaison du temps d'échanges et du nombre de personnes rencontrées selon les deux approches.....	38

1. INTRODUCTION

Depuis une vingtaine d'années, plusieurs études ont mis en évidence le fait que les jeunes de moins de 25 ans se blessent suffisamment fréquemment au travail pour que cette situation devienne une préoccupation de santé publique, tant au Canada, aux États-Unis qu'en Europe (Brooks et coll., 1993; Layne et coll., 1994; Hendricks et Layne, 1999; Millar, 1995; Dupré, 2001).

La CSST constate chaque année un taux d'incidence de lésions professionnelles chez les jeunes de 15 à 24 ans supérieur à leurs pairs plus âgés. En 2005, les statistiques de la CSST révélaient que 15.6 % de l'ensemble des lésions professionnelles indemnisées touchaient des travailleurs de ce groupe d'âge. Pour s'attaquer à cette problématique, la CSST lançait en 2001 son Plan d'action Jeunesse. En 2004, l'IRSSST emboîte le pas en lançant l'Opération JeuneSST visant la planification, l'organisation et la mise en œuvre d'une stratégie de développement de la recherche sur la problématique des jeunes et la SST afin de soutenir les interventions de la CSST, de son réseau et des milieux de travail.

Les activités réalisées dans le cadre d'Opération JeuneSST (Ledoux et Laberge, 2006) ont mené à la proposition de quatre programmations scientifiques thématiques, dont l'une portant sur l'importance d'une meilleure connaissance des conditions d'exercice du travail participant au développement de la santé des jeunes et l'autre, sur la nécessité d'explorer des moyens de sensibilisation et d'action en SST orientées spécifiquement vers les jeunes travailleurs.

Cette étude exploratoire, qui s'inscrit dans ces deux programmations thématiques, vise plus spécifiquement à :

- 1) Caractériser les conditions de SST rapportées par des jeunes travailleurs occupant des emplois de type « petits boulots » dans des commerces et des restaurants ;
- 2) Dégager qualitativement les différentes dimensions de l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pour rejoindre et sensibiliser des jeunes travailleurs et des employeurs de petits commerces et restaurants, afin d'en souligner les aspects qu'il pourrait être intéressant de transférer aux intervenants en SST ;
- 3) Comparer l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* avec d'autres actions de sensibilisation menées au Canada, notamment l'Escouade Jeunesse mise en place par la CSST.

Droit de cité est un organisme communautaire qui se préoccupe de la sensibilisation des jeunes travailleurs en matière de conditions de travail et d'engagement citoyen. L'une des principales activités soutenues par cet organisme est la coordination du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Financé au départ par le Fonds Jeunesse, ce réseau a développé une expertise particulière pour rejoindre les jeunes travailleurs oeuvrant dans des secteurs d'activité moins organisés (peu syndiqués, travailleurs autonomes, petites entreprises) et souvent plus vulnérables en termes de SST. Les intervenants à l'origine de cette approche sont majoritairement des diplômés universitaires en travail social spécialisés en organisation communautaire, et leur approche s'inspire des démarches d'éducation communautaire.

Dès sa création en 2002, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* ont fait le pari d'explorer de nouvelles façons de rejoindre et de soutenir les jeunes travailleurs. Par un travail terrain, le réseau intervient dans les petits commerces et favorise la constitution de groupes professionnels de jeunes pour sensibiliser, former et outiller ces derniers à faire-valoir leurs droits, connaître leurs obligations et à coopérer, entre autres, avec leur employeur, pour trouver des solutions visant à améliorer leurs conditions de travail. Son but ultime est d'avoir un impact durable sur la qualité de l'insertion socioprofessionnelle des jeunes. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* s'adresse donc à une clientèle peu rejointe par les programmes et les institutions, soit les jeunes travailleurs non syndiqués, âgés entre 16 et 35 ans. Un volet de cette étude exploratoire vise donc à documenter les multiples facettes des approches de sensibilisation développées par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pour que les intervenants en SST puissent en tirer profit et explorer également les possibilités d'un partenariat plus étroit entre les institutions préoccupées par la SST des jeunes et le réseau communautaire.

De plus, le réseau réalise des entrevues auprès des jeunes travailleurs pour tenter de documenter les conditions de travail et donner par la suite des informations utiles aux personnes rencontrées afin qu'ils puissent agir pour améliorer leur situation. Ces entrevues nous ont permis de dresser un portrait des conditions de travail et de SST de ces jeunes occupant de « petits boulots » dans le commerce de détail et la restauration. Or, peu de recherches ont été réalisées auprès des travailleurs de ces secteurs d'activité en SST, sauf dans les supermarchés et les magasins-entrepôts. Soulignons que le secteur des services est en développement dans l'économie actuelle, qu'il emploie beaucoup de jeunes, et qu'il comporte de nombreux défis en termes de réalisation de la recherche: beaucoup de travail occasionnel ou à temps partiel, qui compte parmi les déterminants d'un emploi atypique. Le commerce de détail et la restauration se composent d'une proportion importante de petites et de moyennes entreprises et ils font face à un taux de roulement important de la main-d'œuvre. L'IRSST s'est d'ailleurs déjà positionné pour le développement de la recherche dans ces secteurs (voir communiqué de presse du 25 septembre 2003¹).

Enfin, cette étude exploratoire a aussi permis de sensibiliser les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* à l'importance des enjeux de SST lorsqu'il est question des conditions de travail. Le réseau sensibilise ainsi des jeunes souvent moins rejoints par les institutions préoccupées par la SST des jeunes comme la CSST et ainsi pourrait intervenir en complémentarité avec ces dernières.

Ce rapport se divise en six parties. Après l'introduction, la deuxième partie du rapport présente un bref état des connaissances sur les conditions de travail des jeunes occupant des emplois dans le secteur des services et sur les différentes initiatives mises en œuvre par les institutions pour sensibiliser les jeunes travailleurs aux enjeux de SST. La partie suivante décrit la méthodologie retenue pour mener à bien cette étude exploratoire. La quatrième partie présente les principaux résultats obtenus. Nous exposons, dans un premier temps, les résultats des entrevues menées auprès de jeunes travailleurs qui apportent un éclairage sur les conditions d'emploi et de SST des « petits boulots » dans le secteur du commerce de détail et de la restauration. Nous décrivons, par la suite, le contexte sociopolitique ayant mené à la création du réseau *Les Toiles des jeunes*

¹ Communiqué de presse IRSST du 25 septembre 2003 : «Lésions professionnelles indemnisées : Le secteur tertiaire, préoccupation d'avenir» Disponible sur : http://www.irsst.qc.ca/fr/communiqu_100018.html

travailleurs et présentons les caractéristiques des stratégies d'intervention privilégiées pour sensibiliser les jeunes travailleurs à leurs propres conditions de travail. Nous comparons ensuite l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* avec une autre approche terrain initiée depuis quelques années par la CSST, afin d'en dégager la complémentarité. La partie suivante, sous la forme d'une discussion, reprend nos résultats et les situe par rapport à d'autres publications scientifiques. Nous dégagons également les enseignements tirés de l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* qui peuvent être utiles aux préventionnistes souhaitant accroître la portée de leurs actions de sensibilisation auprès des jeunes travailleurs. Enfin, nous terminons cette partie en dressant un bilan de la collaboration entre l'équipe de recherche et le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*, qui nous a permis d'explorer de nouvelles façons d'intervenir auprès des jeunes travailleurs. Le rapport se termine par une brève conclusion.

2. BREF ÉTAT DES CONNAISSANCES

Afin de situer l'apport des résultats de cette étude exploratoire, nous développons un bref état des connaissances portant, d'une part, sur les conditions de travail et de SST des jeunes occupant des emplois dans le secteur des services et, d'autre part, sur les approches développées par les institutions préoccupées par la SST des jeunes pour sensibiliser et informer ces derniers ainsi que leurs employeurs.

2.1 Les conditions de travail et de SST des jeunes occupant des emplois dans le secteur des services

Au Québec, les jeunes de 15 à 24 ans occupent environ 15% de l'ensemble des emplois disponibles. Le taux d'activité de ces jeunes travailleurs a augmenté de façon importante au cours des dernières années, passant de 58% en 1998 à 66% en 2002 (Gervais, 2004), rejoignant ainsi le taux d'activité de la population active totale. Environ 42% de cette main-d'œuvre travaille à temps partiel et travaille en moyenne 30 heures par semaine. Il est également connu que les jeunes occupent davantage d'emplois dits atypiques. En 2001, le Conseil permanent de la jeunesse (CPJ), un organisme qui représente les 15 à 29 ans et qui agit à titre de principal interlocuteur du gouvernement provincial sur les questions concernant la jeunesse, lançait un avis sur la montée du travail atypique et sur la précarisation des conditions de vie des jeunes. En effet, on sait que plusieurs jeunes exercent un emploi temporaire saisonnier ou travaillent à temps partiel, notamment dans les secteurs du commerce et des autres services commerciaux. D'après des données de l'institut de la statistique du Québec (2007), en 2005, presque 5 jeunes sur 10 occupent un emploi atypique comparativement à environ 3 personnes sur 10 dans le cas des 30 ans et plus. Par contre, la proportion du travail atypique chez les 15-29 ans non étudiants est du même ordre que celle des travailleurs plus âgés. Cette différence s'explique en partie par une conciliation plus fréquente du travail et des études, une réalité en progression depuis les 30 dernières années. En effet, la fréquence de la combinaison travail-études à temps plein chez les jeunes triple entre 1976 et 2005 (passant d'environ 5 % à 16 %). D'ailleurs, les jeunes étudiants à temps plein travaillent plus que jamais auparavant ; 4 sur 10 ont un emploi en 2005 comparativement à 2 sur 10 à la fin des années 1970. De plus, bien que chez les jeunes travailleurs non étudiants, la proportion d'emplois temporaires est moins importante en 2005 (17,5 %) que parmi l'ensemble des jeunes (25,5 %), elle demeure deux fois plus élevée que celle des 30 ans et plus (8,9%). Enfin, parmi les jeunes travaillant à temps partiel, 2 sur 10 le font sur une base involontaire. Chez les non étudiants, cette proportion est de 6 sur 10 (ISQ, 2007). Ainsi, par rapport aux travailleurs atypiques en général, les jeunes, particulièrement les jeunes étudiants qui travaillent se distinguent sur différents aspects : le caractère plus temporaire de leurs activités dans les entreprises de services, une précarité que l'on peu croire plus relative compte tenu qu'il s'agit d'emploi de transition entre l'école et le travail, le caractère secondaire du travail, une certaine mobilité volontaire. Notons que la période de transition est de plus en plus longue entre les études et le marché du travail. En 1996, elle s'étendait de 19 à 23 ans alors qu'en 2003, cette période dure huit années, soit de 18 à 25 ans (Ibid).

Or, certaines études ont montré que les emplois atypiques sont associés à une augmentation des risques reliés à la SST due à de moins bonnes conditions de travail (Merllié et Paoli, 2001).

Bernier et coll. (2003) montrent également, à partir d'études recensées, que le taux d'incidence d'accidents du travail et de maladies professionnelles est plus élevé chez les travailleurs atypiques, y compris les jeunes, que chez les travailleurs réguliers à temps plein.

Une étude de Force Jeunesse (1999) a mis en lumière les conditions de travail et les causes de la faible organisation des jeunes du secteur des services. Elle a permis de constater que les jeunes connaissent assez peu leurs droits et leurs obligations comme travailleurs et qu'ils éprouvent une méfiance envers les institutions gouvernementales et syndicales. Elle a aussi fait ressortir le fait que ces jeunes sont plus susceptibles qu'avant d'être victimes d'accidents de travail ou de travailler dans des conditions ne respectant pas toujours les normes minimales du travail.

Le secteur des services (café, restaurant, club vidéo, boutique de vêtements, supermarché, magasin-entrepôt, etc.) est fortement investi par les jeunes. Ce secteur regroupe près du quart des travailleurs de moins de 25 ans. Plus particulièrement, les jeunes représentent 40% de la main-d'œuvre dans le secteur de l'hébergement et de la restauration et 27% de la main-d'œuvre dans le commerce (CSST, 2005). C'est d'ailleurs dans ces secteurs, particulièrement dans les épicerie-boucheries et les restaurants, que l'on déplore le plus d'accidents chez les jeunes travailleurs. En 2004, 38% de tous les accidents impliquant des jeunes de moins de 25 ans se sont produits dans ces secteurs d'activité (communiqué de presse du 01-06-2005, CSST). Ces résultats vont dans le même sens que plusieurs études portant sur les accidents du travail chez les jeunes. En effet, il semble que les secteurs *commerce de détail* et *restauration* soient les deux secteurs comptant le plus de lésions professionnelles chez les jeunes, notamment au Canada et aux États-Unis (Castillo, 1994 ; Layne et coll., 1994 ; Parker et coll., 1994 ; Cooper et Rothstein, 1995 ; Knight et coll., 1995 ; Brooks et Davis, 1996 ; Castillo et Malit, 1997 ; Dufort et coll., 1997 ; McCullough et coll., 1998 ; Hendrick et Layne, 1999 ; Janicak, 1999 ; Weller et coll., 2003 a et b). Notons toutefois que la concentration de l'emploi des jeunes dans les secteurs du commerce et de l'hébergement et de la restauration en 2005 est surtout le fait des jeunes qui sont aux études à temps plein (38,3 % et 21,5 % respectivement de ces jeunes), tandis qu'une plus faible proportion de jeunes non étudiants y travaillent (18,7% et 7,3%) (ISQ, 2007).

L'analyse des données d'indemnisation de la CSST (dossiers 2001-2004) pour le secteur de la restauration nous révèle certains indicateurs liés à l'âge des victimes, aux types d'entreprise touchée et aux types de lésions fréquemment contractées par les travailleurs de la restauration (Godin, 2006). La moitié des travailleurs accidentés dans ce secteur est âgée de moins de 30 ans. La durée d'absence en emploi est plus longue pour les petites entreprises et le coût moyen d'une lésion professionnelle est également plus élevé pour une petite entreprise comparativement à une grande. Les maux de dos représentent environ 20% des lésions indemnisées et on peut les attribuer à la manipulation d'objets lourds ou aux mauvaises postures, lors de l'exécution des tâches de travail relatives au secteur de la restauration (longues périodes debout, découpe d'aliments sur une table trop basse, manutention de boîtes de marchandise alimentaire, etc.). Enfin, les accidents au contact d'objet (ex. : coupure), les chutes (glissance des planchers), l'exposition à des substances nocives (ex. : détergents) et les voies de faits / actes violents sont souvent observés dans ce secteur.

Une revue systématique de la littérature produite par l'Institute for Work and Health, en Ontario, montre bien que ce sont les caractéristiques du travail qui font que les jeunes sont plus à risque et non leurs caractéristiques individuelles (Breslin et coll., 2005). De plus, les jeunes travailleurs

cumulent souvent plusieurs contraintes d'organisation (horaires irréguliers, horaire de nuit, faible rémunération) ou contraintes physiques (travail répétitif, efforts, manipulation d'objets lourds, bruit, solvants, vibration d'outils, vibration de machines, poussières) dans leur emploi par rapport aux travailleurs plus âgés (Gervais et coll., 2006). De plus, une enquête réalisée auprès de 229 jeunes de 17-18 ans qui travaillent principalement dans les commerces de détail et la restauration, révèle que les serveurs et les cuisiniers/plongeurs/bouchers-charcutiers constituent les métiers qui cumulent en moyenne le plus grand nombre de contraintes physiques (environ 7 contraintes en moyenne) (Ledoux et coll., 2008). Or, l'exposition à certaines contraintes physiques dans l'exercice des fonctions professionnelles tend à augmenter le risque de développer, soit une maladie professionnelle ou de subir un accident de travail. En effet, Gervais et coll., (2006) montrent qu'en combinant les données d'exposition aux contraintes avec le taux d'accidents de travail rapportés par les répondants à l'enquête sociale et de santé du Québec (1998), le cumul des contraintes est associé à une hausse du taux d'accidents au travail et ce, de façon encore plus marquée chez les jeunes.

Or, l'impact possible du travail sur la santé est sous-estimé chez les jeunes. En effet, selon les résultats d'une enquête auprès de jeunes Saguenéens et Jeannois (Ledoux et coll., 2008), seulement un certain nombre de jeunes formulent des inquiétudes quant aux effets du travail sur leur santé. Trente-trois pour cent (33%) des jeunes travailleurs interrogés craignent d'être victime d'un accident de travail, 20% affirment être inquiets de développer un problème de santé psychologique lié au travail et finalement, 18% craignent d'être exposés à des substances pouvant nuire à la santé physique.

Depuis le début des années 2000, des actions de sensibilisation et d'information ont été développées par des institutions préoccupées par la SST des jeunes. La prochaine section dresse un bref portrait de ces initiatives et soulève l'intérêt d'explorer de nouvelles stratégies de sensibilisation.

2.2 Les stratégies de sensibilisation s'adressant aux jeunes travailleurs

Parmi les principales inquiétudes de la CSST concernant les jeunes travailleurs figure la méconnaissance de ces derniers vis-à-vis de leurs droits et responsabilités en matière de SST, de ceux de leurs employeurs et du rôle de la CSST (communiqué de presse de la CSST, 1^{er} juin 2005). Seulement 9% des jeunes travailleurs québécois déclarent avoir eu de la sensibilisation sur les pratiques de SST au cours de la dernière année à leur lieu de travail et 18% hors du lieu de travail (Carignan, 2004). Cette inquiétude est partagée par les autres Commissions d'Accidents du Travail au Canada. À cet effet, des inventaires des programmes de sensibilisation s'adressant aux jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social compilés par le Ministère du Travail de l'Ontario recensent les principales initiatives réalisées en 2004, 2006 et 2007, afin de sensibiliser les jeunes à la prévention des lésions professionnelles au Canada². Les enjeux de

² Inventaire des programmes de sensibilisation des jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social 2004 et 2007 :

- <http://www.naalcosh.org/youth/pdf/Youth-CanadaInventory-French.pdf>
- http://www.awcbc.org/common/assets/english%20pdf/national_inventory_2007.pdf

sensibilisation sont importants et différents moyens sont mis en œuvre au sein des Commissions d'accident du travail. Chaque répertoire contient une centaine d'initiatives qui visent à sensibiliser à la problématique des jeunes travailleurs par les ministères du Travail, Commissions d'Accidents du Travail, ministères de l'Éducation (ou écoles) ainsi que des organismes à travers toutes les provinces du Canada. On compte de nombreuses initiatives de différentes formes : la majorité des initiatives visent à produire des affiches, dépliants, sites Internet, livres et vidéos, etc., ou proposent des formations et des conférences. Certaines initiatives prennent la forme de concours et de projets particuliers, ou encore visent la diffusion de messages de sensibilisation dans les journaux ou à la télévision. La grande majorité de ces programmes visent surtout les étudiants, mais aussi les jeunes travailleurs. Elles peuvent être aussi destinées aux éducateurs (parents, enseignants...), aux employeurs ou au grand public. On peut noter que de 2004 à 2007, de nombreux efforts ont été déployés pour développer une culture de prévention auprès des jeunes étudiants. Le contenu proposé porte plus particulièrement sur les accidents, les droits et les responsabilités en matière de SST et les grandes familles de risques (par exemple les risques ergonomiques, chimiques, machines...). Toutefois, il semble peu orienté sur les risques associés aux emplois occupés le plus fréquemment par les jeunes, comme ceux dans les commerces de détail et les restaurants. Enfin, plusieurs initiatives s'adressent aux employeurs et concernent l'intégration sécuritaire des jeunes et des nouveaux travailleurs.

On peut faire le constat que, sur l'ensemble des initiatives recensées, la plupart des approches sont institutionnalisées et que peu d'entre elles visent la sensibilisation sur le terrain des jeunes travailleurs.

Une des initiatives présentées dans ces inventaires et mises de l'avant dans le cadre du Plan d'action Jeunesse de la CSST élaboré en 2001 vise justement à sensibiliser les jeunes dans leur milieu de travail, l'Escouade jeunesse. Formée de jeunes étudiants universitaires, elle visite des entreprises embauchant des jeunes, à la demande de celles-ci, afin de les sensibiliser à l'importance de la prévention des accidents du travail et de susciter leur participation. Cette approche est essentiellement basée sur le principe de rejoindre les jeunes par des jeunes eux-mêmes et elle est, à notre connaissance, une des seules approches « terrain » répertoriées dans l'inventaire.

Cependant, on suspecte qu'une partie des jeunes puissent être moins réceptifs à ce type d'approche de sensibilisation. En effet, les travaux de Vultur (2005) portant sur l'intervention auprès de jeunes décrocheurs en situation d'insertion socioprofessionnelle arrivent au constat que les jeunes semblent réfractaires aux formes d'intervention institutionnalisées. Quelques questions se posent : comment les rejoindre, comment s'y prendre pour qu'ils s'investissent avec leurs employeurs dans une démarche de prévention?

Par ailleurs, peu de recherches ont été réalisées jusqu'à maintenant auprès des travailleurs des petits commerces et de la restauration. Ce n'est pas un hasard si ces secteurs d'activité, même connus comme à risque, sont difficiles à rejoindre. Ils posent un défi en termes de pénétration, défi déjà mis en évidence dans le cadre des travaux de recherche de l'IRSST portant sur les PME (Champoux et Brun, 1999) et sur les magasins-entrepôts (Denis et coll., 2003). Ces secteurs regroupent de très petites entreprises ou de petites filiales de grandes entreprises qui ont à gérer un taux de roulement important de leur main-d'œuvre, souvent saisonnière ou temporaire. Les travailleurs y sont rarement syndiqués et aucune association paritaire sectorielle n'y intervient.

Les groupes de jeunes et les partenaires sociaux rencontrés dans le cadre d'Opération JeuneSST ont mentionné l'intérêt d'explorer de nouvelles approches pour tenter de sensibiliser les jeunes et leurs employeurs à la prévention.

Nos recherches nous ont amenés à nous intéresser aux approches développées par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Sous la coordination de Droit de cité, un organisme communautaire, ce réseau a développé une expertise particulière pour rejoindre les jeunes travailleurs oeuvrant dans les petits commerces et restaurants, afin de les sensibiliser à leurs conditions de travail et de les outiller pour qu'ils puissent faire valoir leurs droits, connaître leurs obligations et coopérer, entre autres avec leur employeur, pour trouver des façons d'améliorer leur situation. La particularité de son approche réside dans le travail de proximité et la présence sur le terrain. Les stratégies, déterminées selon la particularité de chaque groupe professionnel, sont variées : visite dans les commerces et restaurants, site Internet, café-rencontre, centre de documentation, émission de radio, court-métrage, grandes assemblées, festival d'arts, journée thématique, groupes de travail, etc. Ce réseau a réalisé des interventions auprès de nombreux jeunes de divers secteurs d'activité : commerce, restauration, multimédia, intervenants sociaux, messagers à vélo, artistes, etc..

3. MÉTHODOLOGIE

Cette étude exploratoire comporte deux volets. Un premier volet de cette étude vise à caractériser les conditions de SST rapportées par des jeunes travailleurs occupant des emplois de type « petits boulots » dans des commerces et des restaurants. Cette caractérisation s'appuie sur des entretiens réalisés par les intervenants du réseau et d'une stagiaire ayant participé à cette étude.

Le second volet vise à documenter les différentes dimensions de l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs à leurs conditions de travail et les informer de leurs droits. Une approche qualitative a été privilégiée s'appuyant à la fois sur l'analyse de différentes sources d'information relatant les activités menées par le réseau depuis sa création, des entretiens avec les intervenants ainsi que des observations réalisées, lors des interventions de sensibilisation menées dans des petits commerces et restaurants d'une zone commerciale de Montréal. L'intervention menée sur le terrain a, par la suite, été comparée avec l'une des seules autres approches de sensibilisation privilégiant un travail terrain recensées dans les inventaires des programmes de sensibilisation s'adressant aux jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social compilées par le ministère du Travail de l'Ontario, l'Escouade jeunesse développée par la CSST.

3.1 Portrait de conditions de travail et de SST rapportées par des jeunes travailleurs dans des commerces et restaurants

Des entrevues ont été réalisées auprès de 29 jeunes travaillant dans des petits commerces et restaurants d'une zone commerciale de Montréal. Les jeunes rencontrés étaient âgés entre 17 et 30 ans et étaient interviewés sur une base volontaire. Pour ce faire, l'intervenant du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* se rendait dans les commerces, discutait un moment avec le jeune travailleur, lui donnait de l'information sur les normes du travail puis, lorsque le répondant semblait ouvert, il lui proposait de faire une entrevue sur ses conditions de travail. Le rendez-vous était fréquemment fixé avant ou après le prochain quart de travail du répondant. La durée des entrevues variait entre 30 minutes et 1h30 et elles étaient généralement effectuées dans un café près du lieu de travail du jeune travailleur.

Une première vague d'entrevues a été réalisée par les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* entre septembre et novembre 2002. Les entrevues ont été enregistrées sur cassette et sept sont sous forme de résumé détaillé. Seize des vingt-trois entrevues ont été retenues aux fins d'analyse, la qualité sonore de certaines entrevues ne permettant pas d'en extraire le contenu. La deuxième vague d'entrevues s'est déroulée dans les mois de juin et juillet 2006. Treize entrevues ont été réalisées et enregistrées au cours de cette période, en collaboration avec des membres de l'équipe de recherche.

Les premières entrevues visaient à documenter les conditions d'emploi, les conditions de travail et le niveau de connaissance des jeunes sur leurs droits et obligations, suivant un canevas d'entretien semi-structuré. Ce canevas se divise en deux parties (annexe 1 questionnaire 1) : 1) les caractéristiques du jeune travailleur et du milieu de travail 2) une discussion sur la base d'un cas fictif, afin d'évaluer la capacité du jeune à détecter des anomalies au niveau des conditions de travail dans la situation présentée.

Dans la première partie, on demande au jeune travailleur de décrire son environnement de travail, les contraintes temporelles, le climat psychosocial et les risques d'accident perçus. Dans la deuxième partie, l'histoire de cas décrit brièvement le type de travail (service à la clientèle et préparation alimentaire) et une situation marquée par une certaine organisation du travail, des contraintes temporelles évidentes (sous-estimation des effectifs, période de pointe), des tâches physiquement difficiles (manutention, posture), un environnement physique à risque (plancher glissant, encombrement, risque de brûlure, conception architecturale douteuse, équipement inadéquat) et une demande psychologique élevée (clientèle exigeante).

Le questionnaire de la première vague d'entrevues diffère de celui qui a été utilisé pour la deuxième vague. En effet, plusieurs questions ont été ajoutées au premier questionnaire, afin de l'enrichir en matière de santé et de sécurité au travail. Ainsi, plusieurs thèmes qui n'avaient pas été abordés dans la première vague l'ont été dans la deuxième. Le second canevas a été modifié et comporte deux parties (annexe 2 questionnaires 2) : 1) les caractéristiques du jeune rassemblées dans un questionnaire à remplir par écrit en début d'entretien pour alléger l'entrevue et dégager un portrait systématique de la population, 2) les caractéristiques de l'emploi actuel reprenant la plupart des questions des premières entrevues et mettant plus l'accent sur des questions reliées à la SST. Le cas fictif a été supprimé.

Malgré l'utilisation de deux questionnaires différents à deux périodes différentes, nous avons fait le choix de traiter globalement les données d'entrevues portant sur les caractéristiques d'emplois occupés (dont les questions étaient semblables) et d'utiliser les résultats de la deuxième vague pour documenter davantage la dimension SST en lien avec ces « petits boulots ». Ce choix se justifie par la nature exploratoire de cette étude. De plus, aucune donnée statistique ne nous laisse croire que les emplois occupés par les jeunes étudiants qui travaillent en 2002 et 2006 soient très différents.

L'ensemble des entrevues a fait l'objet d'une analyse de contenu ouverte selon la méthode proposée par L'Écuyer (1987). Cette méthode consiste en l'élaboration de thèmes émergents du discours des personnes interrogées. Les thèmes et les sous-thèmes ainsi dégagés couvrent l'ensemble des informations recueillies, mais une analyse plus détaillée des conditions d'emploi et de SST a été réalisée.

3.2 L'approche terrain développée par le réseau *les Toiles des jeunes travailleurs*

L'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* a fait l'objet d'une analyse *a posteriori* et d'une analyse en temps réel au cours du printemps et de l'été 2006 en recourant à plusieurs sources de données.

Dans un premier temps, des entrevues, d'une durée 1h00 à 2h30, ont été réalisées avec 5 personnes fondatrices ou intervenants du réseau. Ces entrevues ont permis de documenter l'historique du réseau depuis son origine en 1998 jusqu'en 2005. Elles ont aussi permis de caractériser le contexte qui a amené le réseau à intervenir auprès des jeunes travailleurs, les stratégies d'intervention expérimentées, les conditions de réussite ainsi que les difficultés rencontrées. Les entrevues ont été structurées en s'appuyant sur une méthodologie développée par Lamonde et coll., (2002) dans le cadre d'un programme de recherche portant sur l'étude de la

pratique professionnelle. Cette méthodologie a d'ailleurs été utilisée pour modéliser des pratiques de préventionnistes et d'ergonomes dans le cadre d'un projet de construction d'une nouvelle usine et a fait l'objet d'un rapport de recherche publié par l'IRSSST (Lamonde et coll., 2002). Il s'agit d'une méthodologie particulière d'entretiens. Les entretiens sont conçus et dirigés de manière à ce que les interlocuteurs se replacent dans l'état d'esprit dans lequel ils se trouvaient à un moment donné de l'intervention, c'est-à-dire « comme s'ils ne connaissaient pas la fin de l'histoire ». Ce type d'entretiens vise à reconstituer chronologiquement les principales décisions et actions qui ont structuré le développement des stratégies d'intervention expérimentées par les intervenants du réseau depuis sa création.

En parallèle à ces entrevues, des documents ont été consultés afin de situer la naissance du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* et son évolution dans le contexte et les événements sociopolitiques du moment au Québec. Pour ce faire, les principales sources pertinentes (annexe 3) (annuaires, bilans, rapports annuels, revues, journaux et sites Internet, etc.) ont été dépouillées et résumées systématiquement. Les informations ont ensuite été regroupées par année en 2 grandes catégories : d'une part, celles qui sont reliées au domaine du travail (législations, nouvelles et politiques publiques en matière de travail, études, etc.); et, d'autre part, celles qui ont marqué la vie sociale et politique et qui sont susceptibles de comporter un intérêt au regard de l'étude. Trente-deux mentions ont été retenues pour la section relative aux relations de travail et 25 correspondant au contexte social et politique de 1998 à 2005. Enfin, les événements les plus pertinents par rapport à l'étude ont été choisis en concertation avec l'ensemble de l'équipe de recherche, puis intégrés au tableau réalisé présentant l'historique du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* (annexe 4).

Au cours de l'année 2006, un des intervenants du réseau a tenu un journal de bord de ses interventions réalisées chaque semaine (annexe 5). Ce journal rempli une fois par semaine, recensait des informations sur les activités réalisées (objectifs et actions concrètes), la date, les retombées ou non de ces activités, les idées émergentes et les personnes rencontrées.

De plus, les pratiques d'intervention de deux intervenants ont été observées pendant 5 matinées sur une durée de 1h30 à 3h00 (4 demi-journées avec l'intervenant 1; une demi-journée avec l'intervenant 2). Les commerces ciblés étaient visités pour la première fois par les intervenants. Nous avons accompagné les intervenants dans les commerces et recueilli divers types d'informations après chaque visite : le type de commerce; le nombre d'employés; la façon dont l'intervenant entre en communication; avec qui l'intervenant communique; combien d'employés écoutent la discussion?; la durée approximative des communications; les sujets abordés; les questions posées; la documentation laissée; s'il y a un suivi à faire (par exemple, si l'intervenant doit se documenter pour répondre à une question posée par un travailleur ou un employeur); et les impressions de l'intervenant, s'il y a lieu, à la sortie du commerce (annexe 6 - grille d'observation).

À trois moments-clés du processus d'intervention, l'une des intervenantes du réseau a été rencontrée en entrevue semi-structurée de 2 heures. Les questions ont porté sur les stratégies déployées, les bons coups réalisés et les difficultés perçues en cours d'intervention. Au cours des nombreuses rencontres dans le cadre de la recherche ou à l'occasion d'échanges téléphoniques avec les intervenants, des informations communiquées spontanément ont aussi été recueillies. Afin de stimuler les échanges, les résultats d'observation et les résultats partiels du journal de

bord ont servi de matériel d'autoconfrontation. D'autres informations sur l'approche de sensibilisation ont été recueillies au moyen de la liste d'envoi des courriels de Droit de cité (comme les activités proposées aux jeunes) et des outils de sensibilisation distribués aux jeunes travailleurs, produits ou non à l'interne. Les réunions de l'équipe de recherche ont permis de valider les résultats portant sur l'analyse des pratiques d'intervention.

Enfin, nous avons assisté en tant qu'observateur à deux rencontres du Conseil d'administration de Droit de cité afin de prendre connaissance des bilans de l'ensemble des activités (aussi bien les succès que les échecs), de voir l'évolution des projets et de comprendre comment se font les choix pour tenter de rejoindre les jeunes travailleurs atypiques.

3.3 Comparaison de l'approche développée par *Les Toiles des jeunes travailleurs* avec d'autres types d'approches de sensibilisation

L'approche terrain développée par le réseau a été comparée à L'Escouade Jeunesse de la CSST, qui est la seule approche terrain proprement dite recensée dans l'inventaire pour sensibiliser les jeunes travailleurs. Grâce à la coopération de la CSST, qui nous a accueillis au cours du printemps et de l'été 2006, nous avons suivi une partie de la formation donnée aux intervenants (2 jours) et nous avons suivi pendant deux jours une équipe de l'Escouade Jeunesse. Une analyse comparative des deux approches a donc pu être réalisée en comparant les buts visés, le type de population visée et les moyens utilisés (comme le type d'intervention, le contenu de la sensibilisation, par qui est transmise l'information, les actions et les outils développés). Cette analyse a notamment permis de dégager les points forts et la complémentarité des deux approches et d'échanger sur les méthodes et savoir-faire en matière de sensibilisation.

4. RÉSULTATS

Les résultats de cette étude exploratoire sont présentés en trois parties. La première partie dresse le portrait des conditions de travail et de SST rapportées par les jeunes travailleurs rencontrés dans les petits commerces et les restaurants d'une zone commerciale de Montréal. Ce portrait est tiré de l'analyse des entrevues, mais n'a pas été validé par des observations terrain. Il évoque donc la manière dont les jeunes perçoivent leurs propres conditions de travail. Ces résultats décrivent le vécu du groupe de jeunes rencontrés dans le cadre de cette étude et ne peut en aucun moment faire l'objet d'une généralisation.

La seconde partie décrit les multiples facettes de l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs aux conditions de travail et les informer de leurs droits. Enfin, la troisième partie présente la comparaison de l'approche développée par le réseau avec d'autres initiatives terrain recensées dans les inventaires des programmes de sensibilisation des jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social compilées par le ministère du Travail de l'Ontario.

4.1 Portrait de conditions de travail et de SST des jeunes travailleurs

4.1.1 *Caractéristiques des jeunes travailleurs rencontrés*

Vingt et une femmes et huit hommes ont participé aux entrevues (annexe 7). Ils sont âgés entre 20 et 30 ans. Ils sont pour la plupart des diplômés post secondaires et habitent en colocation. Leur principale source de revenus est leur emploi. Quelques-uns seulement reçoivent de l'aide financière de leurs parents et/ou de prêts et bourses. La plupart sont encore aux études à temps plein, travaillent à temps partiel durant l'année scolaire et à temps plein durant l'été. La majorité des répondants n'occupaient qu'un seul emploi au moment de l'entrevue, mais plusieurs avaient deux et même parfois trois emplois différents. L'échelle salariale des répondants variait du salaire minimum à 15\$ de l'heure, la très grande majorité étant toutefois au salaire minimum avec ou sans pourboire. La majorité occupait leur emploi depuis moins d'un an. 13 des 25 répondants prévoyaient conserver leur emploi quelques mois seulement, tandis que 11 voulaient y demeurer entre une et deux années. Nos répondants correspondent donc davantage à des jeunes étudiants qui travaillent, occupant des emplois dans la période de transition entre l'école et le marché du travail. Soulignons le caractère temporaire de leur activité dans ces entreprises, pour la plupart d'entre eux, qui se manifeste par une ancienneté de moins d'une année et le caractère secondaire du travail pour ces étudiants bien que le travail corresponde pour la plupart à leur seule source de revenu.

La majorité des répondants (18 sur 29) travaille dans des restaurants et des petits cafés et occupe des emplois de serveur ou de cuisinier (annexe 8). Huit jeunes rencontrés travaillent dans des petits commerces de détail (magasins de chaussures, des boutiques de vêtements, de vaisselle, etc.) comme commis-vendeur. Aucune de ces entreprises n'est syndiquée.

4.1.2 Les conditions de travail et de SST

Les entrevues nous ont permis de documenter les conditions de travail et de SST des jeunes sous plusieurs dimensions. Nous présentons ici la synthèse des propos recueillis au sujet des accidents de travail, des agressions en milieux de travail, des contraintes de travail auxquelles ils sont exposés, des relations avec l'employeur et les autres collègues de travail et enfin la formation et l'information reçues en matière de SST.

Les accidents de travail : une réalité des petits boulots

Aux 15 travailleurs à qui nous avons posé la question, 9 affirment déjà avoir été victimes d'un accident du travail. Peu d'entre eux se sont fait orienter par leur employeur et l'ont déclaré à la CSST. Les accidents se sont surtout produits dans des restaurants ou des magasins d'alimentation. Ils ont entraîné des coupures et des brûlures souvent assez sérieuses. Plusieurs de ces accidents se sont produits lors de l'utilisation d'équipements tranchants ou chauffants dans des périodes achalandées. Il ressort des récits que presque toutes les victimes (8) ont continué à travailler malgré la douleur. Plus de la moitié d'entre eux n'ont pas informé leur employeur de l'événement accidentel. Parmi les quatre jeunes ayant informé leur employeur, un seul a complété une déclaration d'accident et a reçu une indemnité de la CSST. Dans les autres cas, l'employeur a soit indemnisé lui-même le jeune pendant son absence, a affecté le jeune à des travaux légers ou a fourni un équipement de protection individuelle pour protéger la blessure, lequel s'est avéré inadéquat. Deux jeunes rapportent ressentir parfois de la douleur en lien avec leurs anciennes lésions professionnelles.

Voici la description de l'un des accidents rapportés par un jeune travailleur : Un jeune cuisinier avait 17 ans lorsque son accident est survenu. Il travaillait depuis quelques jours seulement. En voulant sortir un plat du four, il s'est brûlé le pouce sur les éléments chauffants. Malgré la douleur, il a tout de même continué à travailler pendant plusieurs jours. Son pouce s'est mis à enfler et une grosse cloche d'eau est apparue. Quelques jours plus tard, son employeur lui a fourni des gants qui n'étaient pas appropriés pour la tâche et fondaient sous la chaleur intense, brûlant encore davantage sa blessure à vif. Une cicatrice est toujours apparente plusieurs années plus tard. La blessure n'a jamais été déclarée à la CSST.

Plusieurs autres travailleurs (annexe 9 pour d'autres récits) ont affirmé avoir subi beaucoup de petites coupures, brûlures et foulures au travail. Malheureusement, les accidents de travail mineurs et majeurs semblent faire partie du parcours d'emploi de plusieurs de ces jeunes travailleurs.

Les agressions en milieux de travail : les clients d'abord

Une seule travailleuse sur 15 jeunes à qui nous avons posé la question a affirmé avoir parfois peur de se faire agresser physiquement par des clients. Elle travaille dans un bar et explique que les comportements agressifs de certains clients sont dus à l'alcool, la dépression, etc. Certaines bagarres surviennent également entre différents clients. Elle était souvent seule au bar et devait donc parfois s'interposer entre les hommes pour les séparer et les mettre à la porte. Elle a vécu cette situation pendant un bon moment jusqu'à ce qu'elle décide d'en parler à son employeur.

Heureusement, ce dernier a bien réagi et un portier est maintenant toujours avec elle pour gérer ces situations.

Quant aux agressions de nature psychologique, 10 des 22 répondants à qui nous avons posé la question affirment ne pas y être exposés. Toutefois, 12 jeunes travailleurs affirment subir ce genre d'agression, particulièrement de la part des clients qui sont parfois très difficiles, impolis, exigeants, etc. Parmi ces 12 répondants, trois femmes affirment aussi être victimes de harcèlement sexuel de la part de collègues, de livreurs et parfois même de clients. Elles confient entendre souvent des blagues à caractère sexuel et des propos déplacés. Elles semblent pourtant ne pas trop se révolter de la situation, car elles disent que « les gars sont comme ça » et affirment ne pas y porter beaucoup d'attention, sauf lorsqu'elles sentent que la situation devient trop dégradante ou intolérable.

Des contraintes de travail pénibles

Dans la deuxième vague d'entrevues, lorsque la question était posée directement, « quels sont les risques liés à ton travail selon toi? », plusieurs répondants affirmaient d'emblée « aucun ». Pour obtenir plus d'information à ce sujet, nous devons donner des exemples de risque comme « les planchers glissants, le risque de recevoir des objets sur la tête lorsqu'ils sont entreposés en hauteur, etc. », afin de permettre aux jeunes de réfléchir à leur situation. Les jeunes répondants de cette étude semblent donc très peu sensibilisés à la présence de contraintes de travail et ont de la difficulté à les verbaliser. Étant peu sensibilisés à la SST, ils ne semblent pas voir leur environnement de travail et leurs tâches d'un œil averti.

Pour l'ensemble des jeunes travailleurs rencontrés, le travail répétitif autant mental que physique semble être la contrainte la plus fréquente et commune à tous. Ils trouvent difficile de dire toujours les mêmes choses et de toujours faire les mêmes gestes, jour après jour. Les risques les plus souvent rapportés sont les chutes dues à l'utilisation d'un escabeau, aux planchers glissants, ou aux escaliers. Ils ont également souvent à manutentionner des charges lourdes. Les répondants travaillant dans les commerces, tels que les fromageries, les charcuteries ainsi que les cuisines estiment que leurs équipements de travail telles les trancheuses comportent certains dangers.

Les cuisiniers estiment que les contraintes liées à leur travail, considéré comme un travail très physique, sont généralement : le travail sous pression, la manutention de charges lourdes (les marchandises, les poches de farine, etc.), les efforts sur outils, les vibrations, la chaleur excessive (surtout l'été dans les cuisines mal ventilées), le bruit intense, le contact avec des substances nocives, dont les dégraissants très forts, le travail debout, les déplacements fréquents et l'espace de travail restreint. Les cuisiniers et leurs employeurs semblent avoir intégré les mauvaises conditions de travail typiques des cuisines. L'une des répondantes affirme « *lorsque tu travailles dans les cuisines, tu dois t'oublier un peu, tu n'as souvent pas le temps d'aller aux toilettes, de manger, de prendre des pauses, etc. Tu n'as pas le contrôle des commandes ni de ton temps, tu es constamment dans un « rush », tes heures de travail sont souvent longues et se faire payer un montant forfaitaire pour la semaine, indépendamment du nombre d'heures travaillées est fréquent* » (plusieurs heures supplémentaires ne sont pas calculées ni rémunérées au taux applicable).

Les serveuses, quant à elles, estiment qu'elles sont soumises à du travail sous pression (forte pression ressentie de la part de l'employeur et des clients), à la manutention de charges lourdes (les piles de vaisselles), au travail debout, aux longues heures de travail et aux déplacements très fréquents. Plusieurs serveuses interviewées affirment que leur emploi est très physique. Elles travaillent en sous-effectif et doivent fréquemment monter des escaliers pour servir les clients au deuxième pour redescendre à l'étage plus bas, afin d'aller chercher les plats à la cuisine.

Les travailleurs des petits commerces de détail, quant à eux, relèvent en majorité la manutention de charges lourdes, le travail debout et les déplacements fréquents comme étant les principales contraintes reliées à leur travail.

De bonnes relations avec les collègues et l'employeur

Des 27 répondants interrogés sur la présence d'un supérieur dans le lieu de travail, 16 ont affirmé qu'ils étaient habituellement sous supervision. De plus, 20 sur 26 jeunes affirment qu'ils effectuent leur travail en présence de deux collègues ou plus. Les jeunes ayant participé à cette étude travaillent donc rarement isolés.

Il est intéressant de remarquer que malgré des conditions de travail difficiles, les jeunes semblent tout de même apprécier grandement leurs employeurs. En effet, 21 des 27 répondants à qui nous avons posé la question affirment qu'ils sont satisfaits de leur relation avec leur patron. Ils prennent parfois la défense de leur employeur en affirmant qu'ils ne font pas beaucoup d'argent, que tous doivent mettre de l'eau dans leur vin, et ce, surtout lorsqu'un lien d'amitié s'est créé. La relation entre les collègues semble être décisive, lorsque vient le temps de choisir de demeurer à l'emploi ou non. En effet, certains travailleurs endurent des conditions de travail physiquement et mentalement difficiles, parce qu'ils aiment les gens avec qui ils passent leurs journées et aiment l'ambiance générale de travail. D'ailleurs, 28 des 29 travailleurs interrogés sur la question affirment qu'ils apprécient leurs collègues de travail et aiment être en leur présence.

Voici un exemple de témoignage à ce sujet. Une cuisinière travaille à temps plein dans une pâtisserie/boulangerie, un endroit où « *c'est fou raide* ». Les employés sont presque toujours sous pression et l'espace de travail est très restreint. Son travail est très répétitif (elle fait toujours les mêmes plats, pâtisseries, baguettes de pain, etc.), elle soulève de très lourdes charges (la pâte, la farine, etc.), elle est soumise à un bruit intense provenant des machines, de ses collègues et de la clientèle, doit composer avec une chaleur accablante, et est en contact avec des substances nocives sans équipement de protection. De plus, elle passe ses journées debout, doit se déplacer souvent et doit mémoriser les commandes des clients, étant donné qu'une seule caisse est disponible. Elle souligne aussi qu'aucun espace n'est aménagé pour prendre les pauses et les repas. Elle se dit totalement épuisée en fin de journée et souffre de douleurs aux genoux, au dos et à l'épaule. Elle affirme aussi avoir eu des discussions sur la SST avec son employeur, mais que celui-ci ne voit pas de problèmes et lui a dit qu'elle se plaignait pour rien. Nous lui avons demandé pourquoi elle gardait cet emploi. Elle a répondu simplement : « *pour les gens, les collègues, les clients et l'ambiance de travail... ça fait toute la différence.* »

Formation et information en SST : une denrée rare

La plupart des jeunes ont reçu une formation à leur entrée en poste. Certains ont reçu une heure de formation, d'autres une journée, d'autres quelques jours et quelques-uns affirment que leur formation est en continu, particulièrement dans les fromageries et les magasins spécialisés. Par contre, les jeunes travailleurs interrogés semblent recevoir très peu de formation en matière de SST. En effet, 10 des 13 interrogés affirment n'en avoir reçu aucune. De plus, des 14 répondants à qui nous avons posé la question, 7 répondants affirment que leur employeur parle de santé et de sécurité au travail à ses employés, c'est-à-dire qu'ils les informent de certains risques, leur demande d'être prudents lors de la manipulation d'un outil, par exemple. Les 7 autres répondants affirment que leur employeur ne parle jamais de SST.

Parmi les répondants victimes d'un accident de travail (9), trois ont affirmé spontanément ne pas connaître la CSST et ses services. Ils ne connaissent pas non plus leurs droits et obligations en matière de SST. De plus, la majorité des répondants ne savent pas quoi faire en cas d'accident du travail. Ils ne connaissent pas l'importance de déclarer l'accident à l'employeur, que ce soit pour l'aider à prévenir d'autres lésions professionnelles ou pour se faire indemniser. Selon les témoignages des jeunes travailleurs, les employeurs n'orientent pas bien les travailleurs blessés.

Des normes minimales de travail pas toujours respectées

Les normes minimales de travail ne sont pas toujours respectées par les entreprises où travaillent les répondants de cette étude exploratoire. C'est le cas notamment en ce qui concerne les heures supplémentaires, les congés fériés et les temps de pauses et de repas.

Aux répondants à qui nous avons posé la question, 11 sur 24 ont répondu ne pas se faire payer leurs heures supplémentaires à temps et demi. De plus, 6 sur les 24 jeunes interrogés ne savent tout simplement pas si leurs heures supplémentaires sont payées selon les normes. Certains d'entre eux affirment que leurs heures supplémentaires sont comptées seulement à partir de 43 heures, par exemple. Un autre affirme qu'il devait faire au moins 8 heures de temps supplémentaire pour commencer à se les faire payer à temps et demi. Pourtant, les normes du travail exigent une majoration à taux et demi du salaire horaire à partir de 40 heures.

De plus, selon les répondants, les congés annuels et les jours fériés sont généralement respectés par leur employeur. Pourtant, lorsque la question est plus précise comme « *vendredi dernier, c'était la St-Jean, as-tu reçu une somme d'argent supplémentaire ou un congé payé?* », les répondants affirment souvent que non, mais qu'ils iront vérifier auprès de leur employeur. Ils ne semblent donc pas connaître les indemnités et les congés auxquels ils ont droit. Certains autres, tout comme pour les heures supplémentaires, accordent une confiance totale à leur employeur et ne se préoccupent donc pas de la question. D'autres affirment que le calcul des jours fériés est très difficile à comprendre et ne savent donc pas s'ils ont bénéficié de l'indemnité ou du congé compensatoire.

À propos des pauses, 10 jeunes sur 22 disent en prendre. Sept jeunes disent ne pas avoir de pauses et quatre peuvent prendre une minute ou deux entre les clients. Il faut aussi insister sur le fait que ces jeunes travaillent souvent sous pression, particulièrement dans les restaurants et n'ont aucun répit. Certains se plaignent d'ailleurs que les effectifs sont souvent réduits au

maximum. S'ils se risquent à prendre une pause, ils doublent pendant ce temps la tâche de leurs collègues, ce qu'ils refusent de faire. Un répondant a aussi affirmé qu'il pouvait prendre des pauses, mais que celles-ci n'étaient pas payées, ce qui est contraire aux normes minimales de travail. Pour ce qui a trait au temps accordé pour les repas, 11 des 20 personnes à qui nous avons posé la question ont affirmé ne pas avoir de temps pour se nourrir convenablement. En effet, plusieurs travailleurs, particulièrement les serveuses, doivent rester sur le plancher et manger rapidement sur le coin d'une table entre deux clients. Les cuisiniers quant à eux ont tous répondu ne pas avoir de temps pour manger ni pour prendre de pauses et devoir rester en poste et prendre une bouchée entre deux commandes.

Enfin, plusieurs jeunes semblaient étonnés d'apprendre que le temps consacré à la formation doit être payé. Par contre, la grande majorité des jeunes répondants ont été payés pendant leur formation à leur entrée en poste. Le cas d'une serveuse nous a toutefois étonnés. Elle a eu une formation d'une durée de 2 semaines dans un restaurant sans être payée, bien qu'elle savait qu'elle avait le droit d'être payée. Elle a accepté ces conditions parce qu'elle voulait l'emploi et savait que faire du bénévolat pour l'employeur était une façon de se faire embaucher.

Intégration au marché du travail : une transition pas toujours facile

Les entrevues ont révélé une intégration au marché du travail, qui expose rapidement les jeunes travailleurs à des situations assez pénibles. Les premiers emplois sont souvent des emplois exigeants physiquement, qui exposent les jeunes parfois à de longues heures de travail. Certains rapportent avoir vécu des interactions difficiles avec leurs employeurs au cours de cette transition. Ils n'ont pas toujours accès à des équipements adéquats et travaillent souvent sous pression. Chaque répondant avait sa petite histoire à raconter en relation avec son parcours d'emploi. Nous relatons ici quelques-unes de ces histoires comme autant d'illustrations de la réalité de la transition, pas toujours facile, vers le marché du travail.

Un travailleur raconte avoir commencé à travailler à l'âge de 15 ans dans une buanderie. Il y travaillait avec plusieurs immigrants. Il décrit son environnement de travail comme étant « *dégueulasse* ». Il devait nettoyer des draps souillés, les prendre dans un bac, les déposer dans la laveuse et puis les faire sécher. Les draps étaient répugnants. Il n'avait pas accès à des équipements appropriés pour faire son travail. Il devait porter de vieux gants troués, n'avait pas de masque et pouvait parfois être en contact avec du sang contaminé.

Une autre travailleuse raconte avoir vécu de pénibles conditions de travail lorsqu'elle travaillait de nuit dans un restaurant. Elle a tout d'abord souligné qu'elle se sentait très « *déboussolée* » de devoir travailler la nuit. Elle n'avait reçu que peu de formation, cette dernière n'étant d'ailleurs pas payée. Le reste du temps, elle était payée au noir et se faisait très fréquemment engueuler par son employeur. Elle devait aussi soulever de très lourdes charges et subir de fortes pressions au travail. De plus, si elle tachait son habit de travail et ce, avec les nettoyeurs utilisés au travail, elle devait donner 20 \$ à l'employeur pour s'en procurer un autre.

Une autre répondante travaillait dans un bar. Elle raconte s'être étiré un muscle au travail en soulevant de lourdes caisses de bière. Lorsqu'elle a déclaré à son employeur qu'elle s'était blessée, celui-ci lui a tout simplement répondu que c'était « *sa responsabilité de lever les caisses de bière* », sans l'orienter d'aucune façon.

Une jeune femme, qui travaillait dans une épicerie, raconte que son patron était misogyne. Il était très méchant envers les femmes, il les engueulait, parlait contre ses employés et l'environnement de travail était malpropre et insalubre.

Une autre jeune femme travaillant dans une épicerie devait toujours être debout, se déplacer très fréquemment et soulever de très lourdes charges, dont plusieurs bacs de fruits, de légumes et autres marchandises. Son emploi était donc très physique, mais pourtant, pour 10 heures de travail, elle avait seulement 15 minutes de pause. De plus, cette dernière devait être prise à côté du four à pain, ce qui l'exposait à une chaleur intense.

Une autre répondante raconte qu'elle assurait la sécurité dans un festival. Elle devait rester parfois de 16h00 à minuit sous la pluie à fouiller les sacs des passants à l'entrée de l'un des différents sites du festival. Elle était donc toujours debout, à un même endroit pendant 8 heures. Les passants étaient très impatients et frustrés de se faire fouiller. Elle se faisait fréquemment « engueuler » par eux et devait se battre avec ses employeurs pour avoir 15 minutes de pause pour manger ou pour se changer. Elle devait aussi parfois travailler pendant 12 heures consécutives avec un maximum d'une demi-heure pour se reposer. Pour des conditions de travail aussi difficiles, elle était payée au salaire minimum.

Finalement, un jeune cuisinier a évoqué les difficiles conditions de travail auxquelles il était soumis dans un restaurant. Il affirme tout d'abord qu'il était toujours très stressé à l'idée de se rendre au travail. Il était littéralement le souffre-douleur du restaurant. Il était victime de discrimination de la part des gérants, parce qu'il était le plus jeune. Plusieurs abus de pouvoir avaient lieu et même certaines humiliations publiques. En effet, s'il faisait une erreur, l'employeur faisait applaudir tous les témoins afin de l'humilier. De plus, il se faisait agresser physiquement par l'employeur. Il se faisait flatter le ventre par celui-ci pendant qu'il travaillait et a même déjà reçu un coup de pied de la part d'un supérieur. Il devait aussi effectuer des travaux très dangereux, dont s'étirer pour nettoyer les murs situés au-dessus d'une friteuse contenant de l'huile très chaude, dégraisser certains équipements sans gants en utilisant des dégraissants très forts, etc. En plus, il arrivait fréquemment qu'il ne soit pas payé pour faire ces tâches, puisqu'il les faisait à la fin de son quart de travail et que, selon son employeur, il aurait dû prendre le temps de le faire pendant son quart. Pourtant, il n'avait évidemment pas le temps de faire le nettoyage pendant les périodes achalandées.

Agir sur ses conditions de travail

Après avoir discuté longuement de leurs conditions de travail pendant toute la durée de l'entrevue, les répondants ont été interrogés sur l'intérêt d'un regroupement de travailleurs. Aux répondants à qui nous avons posé la question, tous croient qu'un regroupement de jeunes travailleurs dans le secteur des services serait utile. Toutefois, lorsqu'il est question du désir de ces jeunes de s'impliquer, de se mobiliser, seuls quelques répondants se disent intéressés à s'investir dans une telle organisation. Plusieurs donnent comme raison le manque de temps pour ne pas s'investir, d'autres le manque d'intérêt. Les jeunes travailleurs sont portés à changer d'emploi si les conditions ne leur conviennent pas. Quelques répondants ont affirmé ne pas croire en la solidarité des jeunes de leur génération.

Toutefois, si un tel regroupement devient réalité, la majorité des travailleurs croient qu'il devrait fonctionner comme une coopérative, où ils seraient tous sur un même pied d'égalité. La structure et les processus ne devront pas être trop lourds ni trop rigides. Ils aimeraient aussi recevoir de l'information par Internet, recevoir des dépliants, etc. Certains croient que ce groupe devrait faire pression sur les gouvernements afin d'améliorer les conditions de travail.

4.2 L'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pour rejoindre et sensibiliser les jeunes travailleurs

Depuis sa création, en 2002, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* a développé différentes stratégies d'intervention pour sensibiliser les jeunes travailleurs aux conditions de travail et les informer de leurs droits. Notre analyse porte principalement sur deux initiatives : la visite des petits commerces et restaurants (l'approche dite géographique) et la mise en place de réseaux de jeunes de même affinité professionnelle (l'approche dite par groupe professionnel). Les autres activités réalisées par le réseau sont décrites à l'annexe 10. Avant de présenter les résultats de l'analyse des deux types d'intervention, nous décrivons le contexte historique et sociopolitique qui a mené à la création du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. L'ensemble des données, ayant servi à l'analyse de ce contexte, sont présentées dans les annexes 3 et 4.

4.2.1 Le contexte historique : montée de la précarité d'emploi et apparition des clauses « orphelin »

Deux phénomènes sont à l'origine de la mobilisation de groupes de jeunes autour des enjeux relatifs aux conditions de travail vers la fin des années 90 : la montée de la précarité d'emploi et l'apparition des clauses « orphelin ».

En effet, selon les données de l'Enquête sur la population active provenant de Statistique Canada, la proportion des emplois atypiques dans l'emploi au Québec est passée de 16,7% en 1976 à 29,3% en 1995. Depuis 1997, elle se maintient autour des 35% (Bernier et coll., 2003). Ces formes d'emploi touchent de façon d'autant plus marquée les jeunes. En 1999, 45% des jeunes travailleurs de 15 à 29 ans étaient dans cette situation d'emploi (Conseil permanent de la jeunesse, 2001).

Un autre phénomène marquant dénoncé à la fin des années 1990 est l'existence de clauses discriminatoires, dites clauses « orphelin », lesquelles « désignent généralement les dispositions fixant des avantages inférieurs pour les salariés embauchés après la date de signature d'une convention collective, que ce soit en ce qui concerne la rémunération ou divers autres aspects, tels la durée de la probation, les avantages sociaux, la sécurité d'emploi ou les régimes de retraite. Ces clauses peuvent avoir un caractère temporaire ou permanent, selon qu'elles prévoient, ou non, une progression des conditions de travail des nouveaux salariés leur permettant d'obtenir à court, à moyen ou à long terme les mêmes conditions de travail que les anciens salariés. Les clauses « orphelin » affectant la rémunération des nouveaux salariés, que

l'on désigne également par l'expression « clauses de rémunération à double ou à multiple paliers »³.

S'agissant d'une forme de discrimination qui touche les nouveaux employés, ce sont les jeunes qui en sont les premières victimes. Face à la mobilisation de différentes organisations, le projet de loi n° 67, intitulé *Loi modifiant la loi sur les normes du travail en matière de disparités de traitement*⁴ est adopté en décembre 1999. « L'objet de cette loi est d'interdire, relativement à des matières qui font l'objet d'une norme du travail, les disparités de traitement fondées uniquement sur la date d'embauche, entre des salariés qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement. (...) Dans le cas des disparités touchant le salaire, la loi prévoit qu'elles peuvent exister temporairement dans certaines circonstances à la condition qu'elles se résorbent dans un délai raisonnable »⁵. La loi n'interdit pas uniquement la disparité salariale permanente, mais vise aussi un ensemble de conditions de travail, prévues à la *Loi sur les normes du travail*⁶.

En mars 2002, un comité d'experts (le comité Bernier) est mis sur pied, à la demande du ministre du Travail, pour se pencher sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle. Ce comité déposera son rapport en février 2003. Parmi les cinquante-trois recommandations que formule le Comité, certaines intéressent particulièrement, bien que non exclusivement les jeunes travailleurs, entre autres celle qui vise à interdire la disparité de traitement en fonction du statut d'emploi.

Parallèlement aux travaux de ce Comité d'experts, le ministre du Travail lance une opération de consultation sur la réforme des normes minimales du travail. Plusieurs organisations s'intéressant aux conditions des jeunes travailleurs, dont le Conseil permanent de la jeunesse ainsi que Force Jeunesse sans compter Au bas de l'échelle et d'autres, répondent à cette consultation du ministre en soulignant que les normes en vigueur ne protègent pas suffisamment les jeunes et les travailleurs atypiques. Suite à cette consultation, est adopté en décembre 2002 le projet de loi n° 143 qui modifie la *Loi sur les normes du travail*. Cette loi introduit certaines dispositions nouvelles et bonifie plusieurs normes existantes dont certaines visent plus particulièrement les emplois atypiques⁷.

D'autre part, suite au constat que les jeunes travailleurs sont plus souvent victimes d'accidents de travail que leurs aînés, la CSST met en place un premier plan d'action jeunesse au printemps

³ VERS UNE ÉQUITÉ INTERGÉNÉRATIONNELLE - Document de réflexion sur les clauses orphelin dans les conventions collectives, Ministère du Travail, 11 juin 1998, 22 pages, à la page 1.

⁴ Projet de loi n° 67, sanctionné le 20 décembre 1999 (L.Q., 1999, chapitre 85).

⁵ RAPPORT SUR L'APPLICATION DES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LES NORMES DU TRAVAIL CONCERNANT LES DISPARITÉS DE TRAITEMENT, Ministère du Travail avec la collaboration de la Commission des normes du travail, 2004-06-28, 43 pages, à la page V.

⁶ Notamment la durée de travail, les jours fériés, les congés annuels payés, les repos, les absences pour causes de maladies ou d'accidents, les absences et les congés ou pour raisons familiales ou parentales, l'avis de cessation d'emploi ou de mise à pied, les vêtements, *Loi sur les normes du travail*, (L.R.Q., c. N-1.1, art. 87.1).

⁷ En plus d'introduire des dispositions relatives au harcèlement psychologique, cette loi bonifie plusieurs normes du travail, notamment en matière de conciliation travail famille, indemnisation des jours fériés, chômeurs et payés, congés annuels, pourboires, salaire minimum, matériel et équipement, formation, licenciements collectifs et congédiements sans cause juste et suffisante.. *Loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives* (L.Q. 2002, c-80).

2001. Les actions terrain pour rejoindre les jeunes travailleurs pendant l'été dans les milieux de travail commencent en mai 2002 avec l'Escouade Jeunesse.

C'est dans ce contexte qu'est créé, en 1998, Force Jeunesse, l'organisme fondateur du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Ce regroupement de jeunes visait la défense et l'amélioration des conditions de travail des jeunes travailleurs syndiqués et non syndiqués par des actions collectives. Les jeunes impliqués à l'origine venaient de milieux très variés (droit, médecine, secteur des services, etc.).

Force Jeunesse va s'impliquer dans les débats entourant les clauses « orphelin » et les revendications sur les normes minimales du travail, notamment lors des consultations publiques. Concrètement, l'organisme soutient les jeunes désirant s'organiser autour de leurs conditions de travail (policiers, enseignants). Ce sont en majorité des jeunes professionnels assez bien outillés pour s'organiser, mais les jeunes non syndiqués les plus précaires, notamment ceux du secteur des services, sont peu mobilisés à cette époque.

L'une des fondatrices de Force Jeunesse convainc les autres membres de la nécessité de documenter les conditions de travail de ces jeunes non syndiqués du secteur des services et de connaître les raisons qui les freinent à se mobiliser autour de l'enjeu des conditions de travail. En 1999, une recherche-action intitulée « *le Silence d'une main-d'œuvre jetable* » est réalisée. Les résultats mettent en évidence la nécessité de développer un projet « terrain » pour aider les jeunes travailleurs non syndiqués dans ce secteur. Le projet (intitulé *Le travail : Un espace de citoyenneté pour les jeunes québécois*) est monté en 2002 par une intervenante communautaire soutenue par un groupe de travail et vise les jeunes travailleurs non syndiqués d'un secteur géographique regroupant de nombreux commerces et restaurants de Montréal. Des entrevues sont menées auprès de jeunes travaillant dans ces commerces comme moyen pour entrer en contact avec eux, les sensibiliser, leur proposer du soutien et tenter de les mobiliser (sept. 2002). Les résultats des entrevues sont présentés lors d'un rassemblement d'une cinquantaine de jeunes de différents milieux et il est décidé de créer un réseau de jeunes appelé *Les Toiles des jeunes travailleurs* (novembre 2002). Certains groupes de jeunes décident de travailler à la création d'un site Internet⁸ et d'un café (L'atypique, lieu de rassemblement, discussion et échanges) (janv. 2003). De plus, différents événements culturels sont réalisés avec autour du thème des conditions de travail : festivals Fou'Art, soirées films documentaires-débats, exposition ambulante.

Début 2004, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* décide de changer d'orientation. Comme les jeunes professionnels sont davantage présents aux activités que les travailleurs précaires des petits commerces et restaurants, le réseau décide de soutenir 3 groupes de travail de jeunes professionnels : journalistes indépendants, travailleurs du multimédia, et intervenants sociaux. Deux nouvelles intervenantes sont embauchées pour développer et soutenir ces groupes. Le travail « terrain » continue tout de même dans les commerces et restaurants, puisque ce type d'intervention semble être le seul moyen de garder un lien avec ces jeunes travailleurs précaires.

Les groupes professionnels se développent, réfléchissent aux difficultés vécues comme jeunes travailleurs et des pistes de solutions se développent. Mais lorsque les subventions pour le projet arrivent à échéance, le café ferme (avril 2004) et les intervenants du réseau perdent leur emploi

⁸ http://droitdecitemontreal.org/projets/les_toiles

(octobre 2004). Toutes les activités s'arrêtent. Le réseau se dissocie tranquillement de Force Jeunesse pour être repris 6 mois plus tard par l'organisme La 20taine (juin 2005), qui deviendra par la suite Droit de cité (mai 2007).

Par manque de soutien, le groupe des travailleurs du multimédia et les journalistes indépendants tombent. Le groupe des messagers vit des difficultés mais poursuit ses activités avec le soutien du syndicat. Le groupe des intervenants communautaires survit grâce à son noyau formé de membres très engagés. Le travail terrain dans les commerces continue aussi, grâce à une subvention de la Ville de Montréal (août 2005 à décembre 2006).

En 2005, les chercheurs de l'Opération JeuneSST entrent en contact avec l'intervenante communautaire, qui a développé le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. En janvier 2006, débute la collaboration au projet de recherche présenté dans ce rapport.

En octobre 2006, l'ensemble des activités du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est relancé, grâce à une subvention du Forum jeunesse de l'Île de Montréal, relevant de la Conférence régionale des élus (CRÉ). De nouvelles intervenantes sont embauchées pour tenter de retravailler avec les journalistes indépendants, les travailleurs du multimédia et intervenants communautaires. De plus, deux études sont réalisées dans les secteurs du commerce de détail et de la restauration afin d'alimenter le travail sur le terrain, l'une sur les freins à la mobilisation chez les jeunes travailleurs, l'autre sur l'attitude des employeurs face aux conditions de travail des jeunes.

4.2.2 L'approche terrain pour sensibiliser les jeunes travailleurs des petits commerces et restaurants

Depuis 2002, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* tente de rejoindre et de sensibiliser les jeunes travailleurs, en se rendant directement dans des petits commerces et restaurants de zones commerciales ciblées. Ce type d'intervention s'organise autour d'un territoire donné, qui est parcouru de manière stratégique. Les grandes artères commerciales sont priorisées, puis les intervenants se rendent dans de plus petites rues. Les commerces sont visités l'un à la suite de l'autre, sur un même côté de rue plusieurs jours d'affilés. L'objectif est de visiter les commerces deux à trois fois dans l'année pour créer et maintenir un lien entre les intervenants et les jeunes travailleurs en distribuant à chaque fois de la nouvelle information.

Les visites se font surtout en semaine à partir de 10h00 (heure où presque tous les commerces sont ouverts) jusqu'en début d'après-midi. Ce sont les heures où les commerces sont moins achalandés, sauf sur l'heure du dîner, les jeunes travailleurs pouvant alors être plus disponibles pour une prise de contact. Certaines visites se font aussi le samedi pour rejoindre une autre catégorie d'employés. L'après-midi, un des intervenants est au bureau et tient une permanence pour répondre au téléphone (pendant qu'il travaille à d'autres tâches).

4.2.2.1 Caractéristiques des commerces visités et des personnes rencontrées

Lors de la période d'observation, les intervenants ont visité 54 commerces en 5 demi-journées. Quatre commerces ont été exclus de l'analyse, puisque dans trois d'entre eux, le propriétaire était le seul travailleur et dans le quatrième commerce, les travailleurs étaient syndiqués. L'analyse présentée ici porte sur 50 commerces de divers types (tableau 4.1).

Tableau 4.1: Types d'entreprises visitées

Café / Restaurant / Bar	5
Vêtement / Chaussures	16
Librairie / Disques / Club vidéo	8
Articles divers	9
Meubles	2
Téléphonie mobile (services)	3
Santé, soins (coiffure, esthétique...)	5
Autres (photo et confiserie)	2

Au cours de ces visites, les intervenants ont rencontré 60 personnes avec qui ils ont échangé sur les conditions de travail et remis de la documentation sur les normes de travail (moyenne de 5 et 6 employés par commerce⁹). Parmi ces personnes, 21 sont gérants ou propriétaires du commerce (tableau 4.2). À ce nombre, s'ajoutent 13 autres personnes qui sans participer directement aux échanges ont écouté la conversation. Pendant ces échanges, lorsque le contexte le permet, les intervenants demandent combien de personnes travaillent dans le commerce et s'assurent de laisser suffisamment de documentation pour qu'elle soit remise aux autres employés. D'après les données recueillies, plus de 230 personnes travaillaient dans l'ensemble des commerces visités¹⁰.

Tableau 4.2: Répartition des personnes rencontrées

	Employés	Gérants	Propriétaires
Nombre de personnes sensibilisées	39*	13	8
Répartition des communications en %	65	21,7	13,3

* n'inclut pas les 13 employés qui écoutent en plus la conversation

4.2.2.2 Approche pour entrer en relation avec les jeunes travailleurs

L'approche mise en œuvre par les intervenants vise deux objectifs : 1) sensibiliser les employés et leurs employeurs aux conditions de travail; 2) lorsque les employeurs sont absents, établir un contact avec les employés et leur offrir du soutien pour améliorer leurs conditions de travail, si un besoin s'exprime en ce sens. Même si chaque intervenant a sa manière d'aborder les

⁹ Dans les 35 commerces où cette donnée est connue

¹⁰ Dans 15 sur 50 commerces, seul le nombre d'employés présents a pu être compté

travailleurs et leurs employeurs et s'adapte au contexte, une démarche générale se dégage des observations.

Entrée dans le magasin

- 1) S'il n'y a pas de client, et que le personnel ne semble pas trop occupé, l'intervenant se dirige soit vers la personne qui semble être la responsable du magasin ou vers un employé qui semble moins occupé.
- 2) S'il n'y a pas de client, mais que les employés sont occupés, l'intervenant se dirige vers le comptoir et attend que quelqu'un se présente.
- 3) Si le personnel est occupé avec un client ou un livreur, l'intervenant attend en faisant le tour du commerce. Mais si l'attente est trop longue, l'intervenant s'en va et revient une prochaine fois. Dans le cas où l'intervenant se rend compte que l'interlocuteur est très occupé alors qu'il a commencé à lui parler, l'intervention est très rapide.

Entrée en relation

L'intervenant demande à rencontrer le gérant. S'il est absent, il s'adresse directement aux employés. Il se présente en expliquant la raison de sa venue et demande s'il peut distribuer de la documentation aux employés présents (cela lui permet de parler directement aux employés). Il explique rapidement le contenu et donne les coordonnées du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* et des organismes ressources (CNT, CSST, Au bas de l'échelle). Il suggère au gérant ou aux employés en place d'en remettre aussi aux autres employés et d'en laisser un exemplaire à la caisse ou dans la salle des employés en consultation libre. L'intervenant signale souvent que c'est parfois par ignorance que les normes du travail ne sont pas appliquées.

Les types de communications selon l'interlocuteur

Avec les travailleurs

Selon les situations, les employés avec qui discute l'intervenant n'ont rien à signaler, ou bien posent des questions, ou lui font part de leurs difficultés. L'intervenant pose parfois une question précise (par exemple, le taux horaire des heures supplémentaires) pour tester le niveau de connaissance de ses interlocuteurs. Si les employés formulent des difficultés, l'intervenant leur propose un soutien pour les aider à négocier avec leur employeur ou les informe de la possibilité d'acheminer une plainte et les réfère à des organismes qui pourront les accompagner dans leur démarche.

Lorsque l'intervenant parle aux jeunes travailleurs en présence du gérant ou du propriétaire, il ne pose pas de questions directement aux employés sur leurs conditions de travail, mais les informe des ressources qui existent et leur propose d'appeler s'ils ont des questions.

De manière générale, la visite est appréciée par les travailleurs, qu'ils aient des difficultés ou non. Certains d'entre eux encouragent ce type d'intervention et sont heureux d'avoir reçu de l'information portant sur les conditions de travail.

Avec les propriétaires et gérants

Selon les milieux, il arrive que le gérant, qui est lui-même un employé, fasse part de ces difficultés à l'intervenant. Parfois une certaine tension entre le gérant et les employés est perceptible et on observe une certaine réticence face à l'intervention. Dans ce cas, l'intervenant présente les documents rapidement, ne pose pas de question, mais laisse les coordonnées du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*.

Lors des observations, les intervenants ont toujours été bien accueillis (sauf dans un cas). La plupart des gérants laissent les intervenants distribuer la documentation et disent qu'ils vont en donner à tous leurs employés.

4.2.2.3 Documents distribués dans les commerces

Lors des visites, les intervenants utilisent différents documents pour entrer en contact avec les jeunes travailleurs. Le premier document distribué lors des observations, est produit par la Commission des normes du travail (CNT) : *Lois et normes du travail – Québec* -. Plus de 500 brochures ont été distribuées durant le mois de mai 2006. D'autres documents produits par le réseau sont également utilisés.

- *Travailleurs du plateau Mont-Royal* est un dépliant qui présente des moyens pour négocier avec son employeur. Issu d'une démarche communautaire, il a été conçu en collaboration avec de jeunes travailleurs bénévoles : un format et un graphisme accrocheur pour les jeunes et imprimé sur du papier recyclé. Un mini-questionnaire simple permet de vérifier les conditions de travail dans son propre milieu et de susciter l'intérêt. La distribution dans les rues a été massive : 1200 dépliantes ont été distribués en 3 mois ;
- La *Norme du mois* est un feuillet qui vulgarise une norme du travail en particulier en lien avec l'actualité (par exemple, en juin, les jours fériés, en juillet/août, les congés annuels). Cet outil est utilisé comme prétexte pour retourner dans les commerces, avec une nouvelle information. La distribution se fait chaque mois : (actuellement 200 par mois).

Au moment de cette étude exploratoire, la SST était une préoccupation émergente au sein du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Au moment des observations, la brochure Jeune de la CSST était peu utilisée par les intervenants, ces derniers trouvant le contenu trop général pour leur population de travailleurs spécifiques. Le réseau a plutôt choisi de produire des outils de sensibilisation à la SST plus vulgarisés et s'adressant spécifiquement aux jeunes travaillant dans les commerces et les restaurants. Au cours de l'étude et en collaboration avec une stagiaire du Département des relations industrielles de l'Université Laval dans le cadre de l'ARUC¹¹ - Innovations, travail et emploi, le réseau a développé 4 dépliantes (annexe 11). Des experts de la CNT et de la CSST ont participé à la validation du contenu de ces dépliantes :

- Une nouvelle Norme du mois d'août abordant aussi la prévention des coups de chaleur ;

¹¹ ARUC : Alliance de recherche universités-communautés – Programme de recherche subventionné par le CRSH (Conseil de recherche en sciences humaines du Canada)

- Un dépliant expliquant très simplement, ce qu'est la CSST et quoi faire en cas d'accidents ;
- Deux dépliant spécifiques, un pour la restauration et l'autre pour le commerce de détail. Les connaissances des intervenants sur le terrain et les informations recueillies lors des entrevues avec les jeunes travailleurs, ont permis d'élaborer des dépliant combinant des informations sur les normes du travail peu respectées ou peu connues dans ces secteurs et sur les risques pour la SST les plus courants.

L'expérience « terrain » a fait ressortir le besoin de documents d'information courts, très vulgarisés et très collés à la réalité des métiers occupés par les jeunes. Après avoir testé les dépliant sur le terrain, il semble que le fait d'avoir fait appel à des jeunes, lors de la conception de ces outils, a permis de produire des concepts plus accrocheurs tant au niveau du contenu que de la forme.

4.2.2.4 Questions et difficultés exprimées sur le terrain

Lors des observations, 12 questions ont été posées aux intervenants dans 8 commerces différents. Ces questions concernaient toutes les normes du travail, mais pas la SST (tableau 4.3). Sept questions portaient sur les jours fériés. Or les visites se sont déroulées lors de la période du congé de la fête des Patriotes du mois de mai et avant le 24 juin 2006. De plus, la documentation distribuée portait principalement sur cette question. Ce constat met en évidence la pertinence d'une documentation qui concerne l'actualité du jour et qui touche concrètement la réalité des jeunes travailleurs. Quelques employeurs ont aussi posé des questions sur les jours fériés.

Tableau 4.3: Thèmes des questions posées dans 8 commerces *

Jour férié	Salaires	Congés maladie	Préavis cessation d'emploi	Feuille de paie
7	1	2	1	1

* Dans un commerce, une personne a posé des questions sur 4 sujets.

Douze travailleurs, dans neuf commerces différents, dont 4 gérants, ont exprimé des difficultés. Les difficultés rapportées concernent soit des problèmes actuels (5 cas), un problème résolu (1 cas), un problème rencontré par une personne de leur entourage (1 cas), ou des problèmes rencontrés dans leur ancien emploi (3 cas).

Dans un des commerces visités où la gérante était présente (tableau 4.4), l'intervenant a ressenti une forte tension dans le milieu, les employés n'osant pas parler. Par la suite, l'intervenant est repassé plusieurs fois pour tenter d'établir un contact avec eux. Dans d'autres commerces, certaines normes minimales de travail n'étaient pas respectées. Dans un seul commerce, un problème de SST a été évoqué : manutentionner des charges lourdes à bout de bras grimpé sur un escabeau. C'est d'ailleurs dans ce même commerce que la gérante nous a fait part d'un problème résolu qui concernait la SST. Elle et l'ensemble des employés se sont battus plusieurs semaines en faisant valoir leur droit de refus de travailler afin de ne plus descendre dans l'entrepôt qui se trouvait dans un sous-sol insalubre (moisissures, qualité de l'air déplorable et rat).

Tableau 4.4: Problèmes vécus lors des observations dans 5 commerces sur les 50 visités

Ambiance tendue, n'osent pas parler	Accorder un jour férié ou une compensation	Paie des heures supplémentaires	Feuille de paie pas claire	Peut-être 1 employé illégal	Manutentionner bras en l'air sur un escabeau
1	1	2	1	1*	1

* C'est une supposition de l'intervenant : lorsqu'il s'est présenté, l'employé est sorti du restaurant et lorsque l'intervenant est ressorti, l'employé est rentré par en arrière. Le propriétaire et l'employé paraissaient stressés.

Enfin, une travailleuse a évoqué le cas d'une amie, dont l'employeur refusait de payer les heures de formation et se proposait de lui transmettre les coordonnées du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*.

Les autres problèmes discutés concernaient des emplois antérieurs et ont été formulés par des travailleurs de 3 commerces différents. Trois personnes ont signalé avoir été victimes de faux licenciements. Pour 2 travailleurs d'un même commerce, suite à des conflits internes, l'employeur a fermé le magasin et donc licencié tous les employés, dont la majorité avait plus de 5 ans d'ancienneté. Il a ouvert un autre magasin 3 semaines plus tard avec de nouveaux employés. Dans un autre commerce, un troisième travailleur rapporte avoir été licencié de manière cavalière. Il a été défendu par un avocat qui s'est avéré, par la suite, en conflit d'intérêt avec la Commission des normes du travail (CNT). Il a ensuite porté plainte et gagné contre l'avocat et la CNT. C'est le seul cas où un travailleur avait entamé des recours. Enfin, dans un dernier commerce, le temps de pause pour le dîner n'était pas accordé et les heures supplémentaires n'étaient pas payées.

Notons que sur l'ensemble des 50 commerces visités, les employés de 2 établissements ont signalé spontanément que leurs milieux de travail étaient très favorables et que leurs conditions de travail dépassaient le cadre des normes du travail.

4.2.2.5 Changements observés ou actions menées après le passage des intervenants

Suite à la visite de 50 commerces, une nouvelle permanence téléphonique est assurée en après-midi et 4 appels ont reçu de travailleurs rencontrés. De plus, des changements ont été notés dans certains milieux:

- 1) l'indemnité de congé férié est maintenant respectée dans un commerce où l'employeur refusait de la payer auparavant ;
- 2) dans une boutique de vêtements, le salaire est maintenant le même pour les employés à temps partiel et à temps plein ;
- 3) dans un autre commerce, une employée a commencé à amorcer une démarche auprès de la CNT en raison d'un licenciement non justifié dans son ancien emploi. Mais, le délai pour pouvoir déposer une plainte était expiré ;
- 4) dans une autre boutique de vêtements, l'assistante-gérante a possiblement porté plainte à la CNT, puisque ses heures supplémentaires ne sont payées que si elle cumule plus de 48 heures de travail dans la semaine.

4.2.3 Réseaux de jeunes de même affinité professionnelle - Approche dite par groupes professionnels

La deuxième approche d'intervention des intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* consiste à mettre en place des groupes de jeunes occupant un même métier et à soutenir leurs activités. Quatre groupes ont été créés: les messagers à vélo, les intervenants communautaires, les travailleurs du multimédia et enfin les journalistes indépendants.

Les messagers à vélo

Le tout premier contact du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* avec les messagers à vélo a eu lieu lors d'une procession funéraire à la Place Ville-Marie à la mémoire d'un messager décédé dans l'exercice de son travail. Ce fut également le premier contact du réseau avec la problématique « des faux » travailleurs autonomes.

Des messagers à vélo, regroupés dans une association appelée asso-MBM, et une intervenante du réseau *Les Toiles des jeunes* ont amorcé des échanges et discuté de leurs conditions de travail et des pistes de solutions à envisager pour le futur. Les messagers sont très conscients de leurs conditions difficiles : métier à risque, bas salaires (à la pièce sans salaire horaire fixe et des revenus sous le salaire minimum), « faux » travailleurs autonomes et sans filet de protection sociale. Comme ils se le disaient entre eux « *si t'as un problème t'es mieux de rentrer dans une voiture en mouvement* » pour recevoir une indemnité. En décembre 2002, l'asso-MBM mobilise une centaine de personnes lors de son Assemblée générale. Ce sont les membres du CA (dont un accidenté du travail paraplégique) qui se sont le plus mobilisés. Plusieurs actions ont été réalisées par les travailleurs, selon leurs propres centres d'intérêts :

- Rassembler des plaintes à déposer à la CNT;
- Rencontrer des employeurs, afin qu'ils informent adéquatement les messagers sur leurs droits en cas d'accidents de travail. On pouvait lire sur certains babillards d'entreprise que les messagers n'étaient pas couverts par la CSST;
- Publier un journal à tous les mois avec une rubrique portant sur leurs conditions de travail;
- Organiser des courses, des partys, etc.;
- Débattre d'une possible syndicalisation. Au début, les messagers étaient mitigés. Ils ont décidé de se syndiquer à l'été 2003. Seules 1 ou 2 personnes étaient contre la syndicalisation et ont quitté l'association. À l'automne, ils ont rencontré le STTP (Syndicat des travailleurs et des travailleuses des Postes). Selon des informations publiées dans *La Presse* du 18 octobre 2004, une vingtaine d'entreprises de messagerie express ont décidé de couper court à cette vague de syndicalisation avec le STTP, en procédant à une reconnaissance volontaire du syndicat des Teamsters. Interdite par le Code québécois du travail, mais parfaitement légale pour les entreprises de compétence fédérale, cette méthode permet à un employeur de reconnaître de facto un syndicat donné sans même qu'un seul employé ne signe une carte d'adhésion et de négocier une convention collective sans leur participation. Actuellement, les messagers à vélo sont syndiqués soit avec les Teamsters ou le STTP.

Les intervenants communautaires

En janvier 2004, mise sur pied et élaboration du plan d'action du CCTIC (Comité sur les conditions de travail des intervenant(e)s du communautaire). Trois organisatrices communautaires sont recrutées suite à une présentation dans un cours à l'École de travail social de l'UQAM. Au total, 4 travailleuses se sont jointes au comité, qui s'est réuni tous les mois pendant un an : discussions sur la profession, lectures de texte et discussions sur des pistes de solution. Les problèmes vécus sont la précarité, des relations difficiles avec le CA ou l'employeur, l'épuisement professionnel, le peu de solidarité du milieu en raison d'une forte concurrence pour la recherche de financement. Le comité s'est fixé comme objectif de devenir un lieu de rassemblement et de valorisation de la profession, un lieu de parole pour débattre des conditions de travail, et un centre d'information.

Les membres du CCTIC travaillent principalement avec 5 organismes (Relais Femmes; Centre Saint-Pierre; Centre de formation populaire; Au Bas de l'échelle; CSMO). Le CCTIC est aussi membre du ROCAJQ (Regroupement des Organismes Communautaires Autonomes Jeunesse du Québec¹²), ce qui permet l'échange d'information entre les différents organismes communautaires et donc de sensibiliser les intervenants qui y travaillent. En juin 2005, les membres du comité ont organisé une journée de réflexion portant sur leurs conditions de travail et sur des pistes de solutions possibles pour améliorer leur situation. Cette activité a permis de développer un réseau de membres et un nouveau membre se joint au comité.

Un site Internet est en développement et comprend un outil de sondage dans le but de documenter les conditions de travail et de susciter de l'intérêt pour un regroupement. En septembre 2006, le CCTIC change de nom pour s'appeler le RACTIC (Réseau pour l'amélioration des conditions de travail des intervenant(e)s dans le communautaire) et une autre journée de réflexion est organisée en novembre 2006 : « Comment ça va nos conditions de travail? ». Douze personnes ont participé à cet événement. À ce jour, le comité fonctionne toujours de façon assez autonome et est suivi de plus loin par l'intervenante communautaire du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*.

Comité des métiers du multimédia

Après une période de recrutement au printemps 2004, un comité de travailleurs dans le multimédia s'est réuni très régulièrement (10 fois en 3 mois). On a observé un roulement important chez les membres actifs, compte tenu de leur emploi du temps très chargé. Mais l'intervenante du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est restée en contact sur une base régulière avec 25 personnes. Lors de ces réunions, les travailleurs échangeaient sur leurs conditions de travail et les solutions à envisager. Dans ce secteur, la majorité des travailleurs occupent des emplois atypiques et souvent précaires. La compétition est féroce, les tarifs sont bas. Les travailleurs souffrent d'isolement et n'ont pas accès à un filet de protection sociale. Après avoir sérieusement envisagé de former une coopérative de producteurs, les travailleurs ont choisi de constituer une association de travailleurs du multimédia. Le but de cette association était d'assurer un parapluie social, de créer des liens entre les travailleurs pour briser leur isolement et permettre qu'ils soient payés équitablement selon leurs qualifications, leur

¹² Site du ROCAJQ : http://www.rocajq.org/pres_1.html

expérience et les heures effectivement travaillées. Au cours du projet, une page Web a été intégrée sur le site du réseau pour informer les travailleurs du multimédia sur les normes minimales de travail s'adressant aux travailleurs autonomes. En octobre 2004, le comité par manque de soutien¹³ a cessé ses activités et l'association n'a pas pu voir le jour.

Journalistes indépendants

Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* a soutenu l'AJIQ (Association des journalistes indépendants du Québec) dans le cadre de différents projets :

- Création de la coalition Bernier en appui au rapport Bernier, puisqu'ils se sentaient concernés par certaines recommandations portant sur la syndicalisation des travailleurs autonomes (janvier 2004).
- Organisation de rencontres avec les étudiants en journalisme pour les sensibiliser aux difficultés du travail à la pige. Ce projet n'a finalement pas été réalisé.

En octobre 2004, par manque de soutien financier, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* suspend son appui à l'AJIQ.

4.3 Comparaison des approches

Nous avons comparé l'approche « dite géographique » développée par *Les Toiles des jeunes travailleurs* avec des approches répertoriées dans l'inventaire des programmes de sensibilisation des jeunes travailleurs et des initiatives de marketing social compilés par le ministère du Travail de l'Ontario¹⁴. Une comparaison plus approfondie a été effectuée avec l'Escouade Jeunesse de la CSST, un programme proposant aussi une approche de sensibilisation des jeunes travailleurs sur le terrain.

4.3.1 Au Canada

Les répertoires 2004 et 2007 recensent une centaine d'initiatives développées par les ministères du Travail, Commissions d'Accidents du Travail, ministères de l'Éducation (ou écoles) et divers organismes qui visent à sensibiliser à la problématique des jeunes travailleurs. Sur l'ensemble des initiatives, peu d'entre elles privilégient une sensibilisation des jeunes directement dans les milieux de travail.

L'Escouade Jeunesse développée par la CSST semble être une des seules approches « terrain », qui présentent certaines similitudes avec l'approche « dite géographique » du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*: des jeunes parlent aux jeunes et distribuent de la documentation sur leurs lieux de travail.

¹³ Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est en recherche de financement et doit cesser une bonne partie de ces activités

¹⁴ <http://www.naalcosh.org/youth/pdf/Youth-CanadaInventory-French.pdf> ;
http://www.awcbc.org/common/assets/english%20pdf/national_inventory_2007.pdf

De plus, par les contacts et échanges directs avec la CSST dans le cadre de l'Opération JeuneSST, nous avons pris connaissance d'autres initiatives qui sont expérimentées pour tenter de rejoindre les jeunes travailleurs directement dans leurs milieux de travail.

- Deux étudiants, agents de prévention dans la région de Montréal pour l'été, vont dans différents milieux pour faire de la sensibilisation : sensibilisation de bénévoles aux risques de chutes en hauteur et à l'amiante dans les lieux de culte; visites de nettoyeurs et de buanderies, milieu où il y a beaucoup de jeunes et où l'on rencontre de nombreux problèmes avec les équipements; visites de restaurants pour sensibiliser les employeurs à la conformité des équipements et aux risques liés à la filtration des huiles chaudes et aux planchers glissants. Les agents distribuent de la documentation et demandent de voir les installations pour identifier les risques.
- Des inspecteurs se rendent dans des centres commerciaux pour vérifier la conformité des lieux et des équipements et faire de la sensibilisation.
- En été, par équipe de deux, de jeunes étudiants sillonnent les régions pour repérer et visiter 2000 petits chantiers de construction résidentiels peu visités par les inspecteurs. Ils tentent alors d'informer les travailleurs sur les risques et distribuent des dépliants d'information. C'est un projet-pilote mis en place depuis plusieurs années (5-6 ans). Dernièrement, les jeunes se rendent aussi chez les locataires d'outils.

4.3.2 Comparaison de L'Escouade Jeunesse et de l'approche « dite géographique » du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs

Dans ces deux initiatives, ce sont des jeunes qui vont à la rencontre d'autres jeunes directement dans les milieux de travail. Après avoir fait le constat que les jeunes travailleurs se blessent davantage que les travailleurs plus âgés, la CSST a élaboré en 2001 un Plan d'Action Jeunesse et développé le concept de l'Escouade Jeunesse, qui devient l'une de ses initiatives phare. Par ailleurs, l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est portée par un organisme d'éducation populaire. Ses sources proviennent d'abord de la défense des droits autour des inégalités intergénérationnelles relatives aux clauses « orphelin », puis du constat des conditions de travail souvent difficiles des jeunes travailleurs occupant des emplois atypiques et souvent précaires dans le secteur des services (Force Jeunesse, 1999). Dans les 2 cas, c'est la difficulté de rejoindre les jeunes travailleurs, qui a poussé les deux organismes à aller à leur rencontre dans les milieux de travail.

Ces interventions d'origines différentes partagent un même objectif : sensibiliser les jeunes directement dans leurs milieux de travail et favoriser une certaine prise en charge. L'Escouade jeunesse traite spécifiquement de la SST et le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* aborde plus globalement les conditions de travail. Comme nous allons tenter de le montrer, il existe des différences, mais aussi une complémentarité entre ces deux approches.

4.3.2.1 Des différences importantes

L'Escouade jeunesse, une initiative de la CSST, cible les entreprises qui comptent au minimum de 8 à 10 jeunes dans tous les secteurs d'activités, et ce, à l'échelle de la province. Il s'agit d'une activité saisonnière, qui se déroule au cours de l'été. En 2006, l'Escouade était formée de 11 équipes de deux jeunes intervenants soutenues par une chargée de projet et par les conseillers jeunesse de la CSST.

L'approche « dite géographique », du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*, opère plutôt dans les petits commerces, les PE ou les petites succursales souvent peu organisées et comptant peu d'employés. Leurs activités se concentrent sur quelques artères commerciales de Montréal. Un à deux intervenants travaillent sur le terrain et sont supervisés par une ancienne intervenante ayant déjà fait du terrain. De plus, comme on peut le constater dans le tableau ci-dessous (tableau 4-5), les moyens logistiques ne sont pas du tout les mêmes.

Le choix des personnes, qui vont à la rencontre des jeunes travailleurs, teinte aussi le type d'intervention. L'Escouade engage des étudiants souvent non initiés à la SST qu'elle forme intensément pendant 15 jours. Par conséquent, les jeunes vont faire de la sensibilisation en donnant une présentation portant sur les enjeux de santé et sécurité au travail touchant les jeunes. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* emploie plutôt des intervenants communautaires engagés dans la cause de l'amélioration des conditions de travail et possédant une formation de base en intervention. Le tableau 4-5 résume les principales différences entre les deux approches, quant à la clientèle ciblée et les moyens d'action.

**Tableau 4.5: Principales différences entre les deux approches
quant à la clientèle visée et les moyens d'action**

	Escouade Jeunesse	Toiles des jeunes travailleurs
Périodes de visite	Mi-mai à mi-août	Toute l'année (selon le financement)
Entreprises visitées	-Tous secteurs (avec priorité dans les secteurs où il y a plus de jeunes et de jeunes accidentés) -10 régions du Québec -Entreprises employant au moins 8-10 jeunes	-Secteurs de la restauration et du commerce de détail -Un quartier de Montréal -PE ou succursale (moyenne 5-6 employés)
Moyens dont disposent les intervenants	-Une voiture par équipe qui dessert une région -un cellulaire -Base de données informatisée	-À pied, dans une zone commerciale
Jeunes intervenants	Étudiants au baccalauréat	Intervenants communautaires diplômés
Soutien SST	-Conseillers jeunesse et inspecteurs des bureaux régionaux de la CSST	-Service à la clientèle CSST -Nouvelle collaboration avec l'IRSSST
Supervision	Chargé de projet de l'Escouade	Ancienne intervenante du réseau

Selon l'origine des deux organisations, l'information transmise dans les milieux de travail n'est pas la même : l'Escouade transmet de l'information portant sur la SST alors que *Les Toiles des jeunes travailleurs* informe principalement sur les normes minimales du travail et commence à développer une expertise en SST afin d'approcher les conditions de travail dans leur globalité. *Les Toiles des jeunes travailleurs* propose aussi aux jeunes travailleurs de se regrouper entre eux et de se mobiliser, de les aider dans leur recherche d'information ou de personnes-ressources et leur offre du soutien au besoin. L'Escouade rencontrera une fois les jeunes d'une entreprise donnée, alors que l'approche du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* vise à établir un lien avec les jeunes travailleurs, ainsi, les intervenants repassent 2 ou 3 fois dans l'année dans les mêmes commerces.

Le déroulement de la visite diffère également d'une approche à l'autre (tableau 4-6). Dans le cas de l'Escouade, l'équipe sollicite par téléphone l'employeur (ou son représentant) et propose d'organiser une rencontre d'information d'une demi-heure pour les jeunes et les représentants SST. La présentation sous forme d'animation très riche en contenu (la CSST, les droits et responsabilités en SST des employeurs/travailleurs, quoi faire dans un nouvel emploi et en cas d'accident, sensibiliser aux conséquences d'un accident). C'est pour la CSST un moyen de se faire connaître directement auprès des jeunes. Lorsque les jeunes expriment un problème, l'Escouade leur propose d'en parler avec leur employeur et d'appeler au numéro général de la CSST.

Lors de l'intervention du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*, tous les jeunes travailleurs ne sont pas rencontrés, puisque les intervenants rencontrent les personnes présentes dans l'entreprise au moment de leur visite. L'intervenant remet alors une copie des documents pour chacun, espérant que l'information circulera ou en rencontrera peut-être d'autres, lors d'une prochaine visite. L'intervention est souvent rapide puisqu'elle se fait au poste de travail (moins de 5 minutes). Le contenu est réduit à peu d'information, le plus possible relié à des préoccupations en lien avec leur réalité. L'intervenant présente rapidement le contenu des documents remis et donne les coordonnées du réseau. Le but est aussi de susciter un intérêt et d'établir un lien personnalisé avec les jeunes travailleurs. Les intervenants privilégient l'échange, posent et répondent aux questions quand ils le peuvent ou se renseignent pour eux, et proposent au besoin un soutien à la négociation ou dans leurs démarches auprès des institutions (plainte à la CNT ou déclaration d'accident). En plus de la sensibilisation, on parle aussi d'intervention.

L'Escouade se rend dans des milieux très variés (piscine, usine, chantier ou école...), où les risques pour la SST sont différents d'un endroit à l'autre. La structure générale de la présentation et du contenu reste en grande partie la même avec parfois quelques ajouts selon le contexte spécifique (en remettant par exemple un dépliant sur les risques biologiques dans les piscines). En comparaison, *Les Toiles des jeunes travailleurs* ont développé une approche spécifique aux jeunes travaillant dans les petits commerces de détail et restaurants. Ce sont des milieux bien connus par les intervenants, et l'information est ciblée en fonction du type d'emploi occupé pour s'adapter le plus possible à la réalité des jeunes.

Le choix des documents remis aux jeunes diffère aussi. À la fin de sa représentation, l'Escouade donne une brochure aux jeunes¹⁵ reprenant le contenu de la présentation et à laquelle ils peuvent

¹⁵ Brochure disponible sur : http://www.csst.qc.ca/portail/fr/publications/dc_200_1558.htm

se référer. Parfois, l'Escouade remet d'autres brochures spécifiques aux risques liés à l'emploi, mais pas forcément spécifiquement conçues pour les jeunes. Lors de leur passage dans les commerces, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* remettent une brochure d'une institution (brochure sur les normes minimales de la CNT ou brochure jeunes de la CSST) accompagnée d'un document développé par le réseau. Ce dernier est plus petit, vulgarisé, en lien direct avec les préoccupations des jeunes et spécifique à l'emploi.

Quant à l'employeur, l'Escouade permet de réunir les jeunes et leur responsable autour du sujet de la santé et sécurité au travail. Comme nous avons pu l'observer dans une usine, cela peut même être l'occasion pour le responsable SST de rencontrer les jeunes travailleurs pour la première fois et de vérifier si l'information en SST a circulé jusqu'à eux. De plus, l'Escouade outille les employeurs, en leur remettant une fiche pratique pour aider à l'intégration et à la formation sécuritaire des nouveaux jeunes embauchés. Elle encourage donc les employeurs à se responsabiliser en prévention. D'autre part, les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* rencontrent les employeurs seulement s'ils sont présents au moment de la visite. Ils leur remettent la même documentation qu'aux travailleurs, répondent à leurs questions, mais n'ont pas actuellement d'approche ciblée directement vers eux.

Tableau 4.6: Les principales différences lors du déroulement des visites entre les deux approches

	Escouade Jeunesse	Toiles des jeunes travailleurs
L'accès à l'entreprise	Autorisation de l'employeur au préalable (sollicitation téléphonique de l'Escouade ou plus rarement sur demande)	Commerces accessibles ouverts au grand public
L'employeur	Assiste à la présentation avec les jeunes travailleurs	Rencontré s'il est présent dans le commerce visité
Contexte et durée de la communication	Arrêt de travail autorisé par l'employeur Une demi-heure de présentation	Au poste de travail Moins de 5 minutes en général
Type de rencontre avec les jeunes	Présentation en groupe sous forme d'animation Contenu prédéfini et complet sur la CSST, les droits et responsabilités en SST des employeurs/travailleurs, quoi faire dans un nouvel emploi et en cas d'accident, ainsi que les conséquences d'un accident	Intervention auprès des travailleurs présents Évoque des points d'actualité en lien avec les préoccupations des jeunes Tente d'établir un lien et proposer du soutien
Documents remis	Brochure spécifique aux jeunes comprenant des notions générales sur la SST Parfois, brochures spécifiques à un risque en lien avec le métier occupé, mais non spécifique aux jeunes	Document des normes minimales du travail Développement d'outils spécifiques à l'emploi et aux jeunes, simples et vulgarisés (début en SST)

4.3.2.2 Un « rendement » comparable dans certaines conditions

Même si l'Escouade ne se rend que dans des milieux où il y a au moins de 8 à 10 jeunes et que les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* vont uniquement dans des petits commerces, lors de nos observations, nous avons remarqué que le nombre de personnes sensibilisées par les deux approches sont comparables ainsi que la durée totale des échanges (tableau 4-7). En effet, l'Escouade se déplace en voiture et va dans des entreprises, plus ou moins éloignées les unes des autres, pour une heure précise alors que les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* font du « porte à porte », passant d'un commerce à un autre commerce voisin. La différence est donc due aux déplacements. Il faut quand même interpréter ces résultats avec prudence. Il est possible que l'Escouade se rende certains jours dans des entreprises qui embauchent beaucoup de jeunes (lors des observations, le maximum de jeunes rencontrés était de 14 dans un milieu), alors que les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* vont toujours dans de petits commerces (même si le quartier ciblé emploie beaucoup de jeunes) qui sont localisés sur la même artère commerciale.

Tableau 4.7: Comparaison du temps d'échanges et du nombre de personnes rencontrées selon les deux approches

	Escouade	Toiles des jeunes travailleurs
Nombre de journées observées	1 ½	5 ½
Nombre d'heures travaillées observées	10	12
Nombre d'entreprises visitées	5	50
Nombre de personnes sensibilisées (incluant l'employeur)	59 rencontrés	60 personnes ayant participé aux échanges +13 personnes qui écoutent la discussion
Durée des échanges	3h20 : 40 min par milieu (présentation + discussions)	4h50 : en général, 5 min par commerce
Temps de communication / Temps de travail x 100	33%	40%

On constate donc une certaine complémentarité entre les deux approches, puisque les milieux et les secteurs d'activités visités ne sont pas les mêmes. Même si ces deux initiatives partagent des objectifs communs, on peut noter qu'elles diffèrent dans la manière de transmettre l'information : l'Escouade fait de la sensibilisation alors que l'approche terrain du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* pratique plus de l'intervention. Aussi, la première permet de transmettre une plus grande quantité d'information aux jeunes, tandis que la deuxième donne un contenu moins riche, mais mise sur la qualité des échanges individuels, et tente de créer un lien plus durable directement avec les jeunes. Enfin, l'action de la CSST, est porteuse d'un discours s'adressant aussi aux employeurs portant plus spécifiquement sur la formation et l'intégration des jeunes travailleurs. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* développe, seulement depuis 2007, une approche visant davantage les employeurs.

5. DISCUSSION

5.1 Conditions de travail et intégration en emploi des jeunes dans les « petits boulots »

Les caractéristiques des jeunes ayant participé à cette étude exploratoire nous donnent des indices quant à leur niveau de précarité. En effet, la majorité des jeunes travaillent au salaire minimum dans des petits emplois non syndiqués, ne reçoivent pas d'autres revenus que ceux de leur emploi et habitent en colocation. Il s'agit par contre d'une précarité relative pour certains puisque plusieurs sont aussi étudiants à temps plein et occupent ces emplois dans la phase de transition entre l'école et le marché du travail. Leur activité dans ces entreprises de services est donc souvent temporaire bien que cette période de transition est de plus en plus longue (8 ans en 2003) (ISQ, 2007). Les données de l'Institut de la statistique du Québec confirment qu'en 2005, la concentration de l'emploi des jeunes dans les secteurs du commerce, de l'hébergement et de la restauration est surtout le fait des jeunes qui sont aux études à temps plein (ibid).

Les témoignages et les rencontres réalisées dans les petits commerces révèlent aussi que ces jeunes ne bénéficient pas toujours des normes minimales du travail. Ce résultat n'est pas surprenant, puisqu'une étude menée par la Commission des normes du travail (CNT) auprès de salariés non syndiqués (Armstrong, 2005) montre que les jeunes sont plus à risque de subir des infractions (majoration des heures supplémentaires, paiement de l'indemnité pour les jours fériés ou de la durée des vacances, salaire lors de la formation). D'ailleurs, devant ce constat, la CNT a lancé au printemps 2007 une campagne de sensibilisation auprès de ces jeunes¹⁶.

Les jeunes travailleurs rencontrés dans cette étude cumulent plusieurs contraintes de travail: travail debout, travail répétitif, manutention de charges lourdes...; utilisent des équipements de travail comportant certains dangers (trancheuses ...); ou encore rapportent des risques de chute. Par contre, ces contraintes ne sont pas rapportées spontanément par les jeunes. Lors des entrevues, de nombreuses questions ont dû être posées pour que les jeunes puissent arriver à reconnaître l'existence de certains risques pour leur santé dans leur emploi. Ce résultat nous laisse croire que des études terrain dans ces petits commerces et restaurants révéleraient probablement l'existence de nombreuses autres contraintes et nous permettraient de mieux comprendre les diverses dimensions de la SST dans ces très petites entreprises.

Les entrevues révèlent également une intégration dans le marché du travail qui porte son lot de difficultés. Plusieurs rapportent, au cours de leur transition, des expériences difficiles d'intégration. Ces résultats vont dans le même sens que ceux obtenus par Fournier et coll., (2002) dans le cadre d'une enquête longitudinale auprès de 151 jeunes diplômés entre 1993 et 1999. Lorsqu'on demande aux jeunes d'évaluer ce qu'ils ont connu au cours des trois années passées sur le marché du travail par rapport aux attentes qu'ils formulaient alors qu'ils étaient aux études, deux thèmes principaux se dégagent de

¹⁶ « Mets tes droits au travail » : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/campagne_jeunes/

l'analyse des entrevues et permettent d'établir à quel niveau se situent les écarts les plus importants. Le premier a trait aux possibilités d'emploi qu'offre le marché du travail, le second renvoie aux conditions de travail qui leur sont proposées. Pour 38% des répondants, le marché du travail offre moins d'emplois que ce qui était prévu. De plus, 36% des répondants, rapportent que les conditions de travail sont moins bonnes et plus négatives que ce qui était prévu, en particulier pour les diplômés du collégial, suivis de près par leurs collègues du secondaire. Ils identifient plus particulièrement des conditions de travail précaires, de minces possibilités d'avancement, des horaires variables, de l'insécurité, un salaire plus bas, une surcharge de travail et un patron exigeant. Ils se sentent peu reconnus et appréciés. Après trois ans sur le marché du travail, certains finissent par se sentir démotivés au travail et déclarent s'en désintéresser. Ainsi, ces jeunes rapportent que l'adaptation au marché du travail, particulièrement aux conditions de travail, est difficile et demande beaucoup d'efforts. Il faut être flexible, s'ajuster, se conformer, être débrouillard et performer, car les employeurs ont le choix et le pouvoir de négociation. Seulement 19% des jeunes diplômés ayant participé à cette étude déclarent que les conditions de travail surpassent leurs attentes.

Les accidents font également partie de la vie de ces jeunes et la grande majorité reçoit peu de formation en SST. La faible déclaration des accidents révèle une méconnaissance de leurs droits « de base » en matière de SST, à laquelle s'ajoute le fait qu'ils sont peu orientés par leurs employeurs (ou superviseurs). Ces résultats vont dans le même sens que ceux d'une enquête menée auprès de 229 jeunes travailleurs de 17-18 ans (Ledoux et coll., 2008) qui révèlent que pour un accident ayant fait l'objet d'une déclaration à la CSST, les jeunes rapportent 2,5 accidents de travail. Souvent ces accidents ne sont pas déclarés puisqu'ils n'ont aucune conséquence fâcheuse. Pourtant, on sait depuis longtemps que les circonstances des accidents provoquant des lésions graves par rapport à ceux n'ayant aucune conséquence sont souvent les mêmes. Ainsi, dans une perspective de prévention, la déclaration de ces « petits » accidents est fort utile.

Les jeunes travailleurs ne sont pas les seuls à mal connaître leurs droits et obligations en matière de SST. Les résultats d'entrevues menées par *Les Toiles des jeunes travailleurs* en collaboration avec une stagiaire de l'ARUC du Département de relations industrielles de l'Université Laval auprès de 15 employeurs de TPE dans le quartier ciblé par cette approche (Lapierre, à paraître) révèlent que la moitié d'entre eux ne connaissent pas leurs obligations en tant qu'employeurs en vertu de la LSST et de la LATMP, et qu'ils ont une mauvaise perception des institutions (CNT, CSST). Ils considèrent ces institutions comme des organismes de contrôle, plutôt que de conseils, offrant très peu de services aux petites entreprises. Certains rapportent avoir eu une mauvaise expérience lors d'une demande de renseignements par téléphone. De plus, une enquête plus large, menée auprès de patrons de PE d'autres secteurs d'activité, révèle que la majorité des interviewés ont tendance à sous-estimer et même, à banaliser le risque (Dugré et Lévesque, 1983) : ils considèrent que le risque est inhérent à l'activité de travail et ne pensent pas que leur entreprise présente des risques importants pour les travailleurs (Eakin, 1989). Selon une étude canadienne (Eakin, 1992), l'approche privilégiée par les patrons de PE en matière de SST consiste à laisser le travailleur assumer sa sécurité au travail. Pour plusieurs d'entre eux, la SST est une question de comportement au travail et une affaire personnelle à chaque individu, sur laquelle l'entreprise n'a aucune autorité légitime. On comprend

alors pourquoi les employeurs rencontrés dans la zone géographique ciblée par *Les Toiles des jeunes travailleurs* disent offrir des formations à leurs nouveaux travailleurs sur les produits, les méthodes de travail ou des techniques de vente, mais ces formations contiennent rarement ou peu d'information sur la SST.

Comment les jeunes travailleurs peuvent-ils être acteurs de leur prévention, alors qu'ils sont dans une situation d'emploi précaire où, par exemple, ils ont déjà des difficultés à se faire payer leur temps supplémentaire? Les entrevues laissent entrevoir que ce sont souvent des situations dangereuses plutôt « extrêmes », qui amènent les jeunes à agir sur leurs conditions de travail. Le cas de la jeune travailleuse se retrouvant seule le soir alors qu'il y avait régulièrement des bagarres à gérer, montre que c'est aussi parfois le fait de ne pas rapporter une situation qui fait perdurer la situation dangereuse. Il semble que les jeunes tardent parfois à faire état de leurs difficultés à leur employeur bien que les relations avec ce dernier (ou le superviseur) soient pour la majorité des cas, considérées très bonnes.

Les difficultés rencontrées dans les « petits boulots » semblent également influencer les parcours d'emploi. En effet, même si ce n'est sûrement pas la seule raison et que ce sont des emplois souvent considérés comme « transitoires », les jeunes choisissent plutôt de changer d'emploi lorsque la situation devient trop difficile ou ne leur convient plus. Or des recherches ont montré que la mobilité en emploi prédispose davantage les jeunes travailleurs aux accidents de travail (Godin et coll., à paraître). En changeant régulièrement d'emploi, les jeunes doivent s'adapter à de nouveaux environnements de travail, apprendre de nouvelles tâches. Or, les travaux de Breslin (2006), entre autres, ont montré que les accidents de travail surviennent le plus souvent dans les premiers mois d'un nouvel emploi, et ce, pour les travailleurs de tout âge.

De plus, quelques travaux commencent à identifier les conditions d'emploi et d'intégration comme facteurs influençant le taux de roulement souvent important dans les secteurs d'activité fortement investis par les jeunes, comme le commerce de détail et la restauration. Dans le cadre d'une étude ergonomique réalisée dans un magasin-entrepôt de grande surface à forte concentration de jeunes (St-Vincent et Denis, 2005), les chercheurs ont été amenés à se demander si les lacunes évidentes en formation, qui généraient toutes sortes de problèmes dans le travail, avaient un impact sur le taux de roulement. À l'inverse, l'industrie des services de restauration et débits de boissons, qui se préoccupe de cette problématique du roulement de la main-d'œuvre, a fait le constat que cette situation n'encourage pas les entreprises à investir dans la formation¹⁷.

Ces quelques résultats montrent la nécessité de poursuivre les démarches de sensibilisation des jeunes travailleurs et d'accompagnement de leurs employeurs. Les campagnes de sensibilisation, d'information et de formation se développent de façon importante dans l'ensemble du pays comme en font foi les répertoires 2004 et 2007, qui recensent une centaine d'initiatives développées par les ministères du Travail, Commissions d'Accidents du Travail, ministères de l'Éducation (ou écoles) et divers organismes qui visent à sensibiliser à la problématique des jeunes travailleurs et de la

¹⁷ [http://www.table-metropolitaine.org/docs/Restauration\(20040607\).pdf](http://www.table-metropolitaine.org/docs/Restauration(20040607).pdf) , p4

SST. Dans la foulée de ces initiatives, notre attention s'est portée sur une démarche de sensibilisation menée sur le terrain comme piste d'intervention possible.

5.2 Originalité d'une démarche de sensibilisation sur le terrain mais qui reste fragile

Alors que le monde du travail est en pleine mutation, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est né dans un contexte où des jeunes, déjà engagés dans les débats publics contre l'insertion de clauses « orphelin » dans les conventions collectives (discriminantes pour les nouveaux et donc les jeunes travailleurs), sont en contact avec différents groupes de jeunes professionnels syndiqués. Ils font alors le constat que les jeunes travailleurs atypiques (majoritaires), souvent laissés à eux-mêmes dans leur emploi, se mobilisent peu autour de leurs conditions de travail, notamment dans les secteurs du commerce de détail et de la restauration. À l'époque, le peu d'information sur les conditions de travail dans ces milieux pousse ces jeunes militants à mettre en place une recherche-action, afin de mieux circonscrire les difficultés rencontrées par ces derniers et de cibler leurs besoins sur le terrain. C'est aussi l'occasion de développer un contact privilégié avec certains jeunes travailleurs dans ces secteurs d'activité.

C'est une lignée de jeunes intervenantes communautaires formées en travail social, qui a développé une expertise terrain s'inspirant du « travail de rue » et « d'éducation populaire » pour rejoindre les jeunes travailleurs atypiques. Le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* naît alors en 2002.

Le projet est chapeauté par une petite structure dotée d'une forte capacité d'adaptation. Toutes sortes de stratégies sont mises en place pour rejoindre et sensibiliser les populations ciblées selon leurs propres intérêts. Une initiative comme *Les Toiles des jeunes travailleurs* permet de soutenir le réseautage et l'organisation de groupes de travailleurs atypiques. Les plus motivés s'organisent en groupe pour travailler par métier sur leurs préoccupations communes (messagers à vélo, intervenants communautaires, travailleurs du multimédia et journalistes). La particularité de cette approche réside dans le fait qu'elle vise à ce que les jeunes travailleurs deviennent acteurs de leur insertion professionnelle, se mobilisent autour de l'enjeu des conditions de travail en choisissant leurs propres moyens d'action. Cette mobilisation ne s'impose pas de l'extérieur, mais se construit de l'intérieur.

Des réussites comme les messagers à vélo qui décident de se syndiquer en 2004 ne sont pas sans difficultés et révèlent toute la complexité de la démarche d'une telle initiative. De plus, l'expérience du réseau montre que les travailleurs atypiques, notamment les travailleurs des métiers du multimédia ou les journalistes indépendants, vivent des situations d'emploi très précaires, fragilisant les initiatives. Les jeunes manquent souvent de temps pour s'impliquer de façon continue. Actuellement, ces deux groupes sont en reconstruction. Toutefois, la réussite du groupe de travail formé d'intervenants communautaires (le RACTIC) est un exemple puisqu'ils sont actifs et pratiquement autonomes. L'expérience montre donc l'importance d'un accompagnement continu dans le temps de ces groupes, pour en arriver à une réelle prise en charge.

D'autre part, les jeunes occupant des « petits boulots » dans le commerce de détail et la restauration se mobilisent peu par manque de temps ou d'intérêt, puisqu'ils perçoivent leur emploi temporaire, même s'ils sont nombreux à penser qu'un regroupement serait utile. Toutefois, le besoin de soutien des jeunes est important. Le réseau décide alors de se rendre directement dans les milieux de travail. Les intervenants du réseau sont confrontés à une population ayant très peu de connaissances sur ses droits et obligations en matière de SST, sur les institutions-ressources et les risques reliés à leur travail. Ils sont ainsi amenés à sensibiliser les jeunes d'un quartier (et leurs employeurs) par de courtes visites, se rendent disponibles pour répondre à leurs questions, les épauler dans leur démarche auprès de l'employeur (en privilégiant une démarche collective des employés pour communiquer avec leur employeur), les accompagner dans leurs actions (par exemple, déposer une plainte) ou encore les référer aux bonnes personnes-ressources. Enfin, il arrive que les intervenants proposent des formations spécifiques à leurs besoins. Ces derniers mettent aussi beaucoup d'énergie à développer des dépliants spécifiques et adaptés aux problématiques vécues par les jeunes travailleurs (serveuse, cuisinier, commis-vendeur, caissier...).

Une particularité de cette démarche d'intervention est de tenter d'établir une relation en continu avec le jeune travailleur. La sensibilisation ne passe pas uniquement par l'utilisation de différents véhicules pour assurer la diffusion de l'information, mais cette diffusion s'appuie sur le développement d'une relation avec les intervenants et entre les jeunes travailleurs. Or, les travaux de Vultur (2005) apportent des éléments de réflexion intéressants à ce niveau. En effet, cet auteur suggère que l'efficacité des programmes et des mesures de prévention se pose fortement du côté de l'agir des agents de prévention. En effet, à partir de l'évaluation des divers programmes d'aide à l'insertion des jeunes, cet auteur montre que si un jeune adopte des conduites de protection, les raisons ne sont pas à rechercher dans la conformité avec les demandes publiques, mais dans le type de relations que les jeunes entretiennent avec les intervenants. De ce point de vue, les relations d'intervention auprès des jeunes doivent être conçues comme un ajustement mutuel sur la base des communications informelles, reposant sur les affinités, non explicitement voulues ou prévues par la structure de l'entreprise. L'importance des habilités relationnelles des préventeurs, pour que se développe une culture de la prévention efficace dans les entreprises, a également été mise en évidence dans les travaux de Brun (1998).

Néanmoins, l'expertise terrain des visites dans les commerces et la façon de rentrer en contact avec les travailleurs est très spécifique à la population ciblée. Les intervenants font par exemple le constat qu'ils sont limités, lorsqu'ils rencontrent sur le terrain des jeunes immigrés. En effet, la langue, le manque d'information, la peur ou la discrimination sont des réalités différentes vécues par les immigrants nécessitant sans doute d'autres approches pour les rejoindre (Premji et coll., 2006).

De plus, le réseau diversifie ses sources d'information pour tenter de sensibiliser encore plus de jeunes. Comme il agit dans une zone géographique regroupant de nombreux jeunes artistes, des événements culturels autour du thème des conditions de travail sont proposés (café-rencontre, ciné-débats, festivals...). De la même manière, les intervenants envoient de l'information par courriel chaque mois aux membres du réseau et les

sollicitent pour les différents événements organisés (annexe 10). Par l'ensemble des actions menées, les intervenants du réseau misent sur une circulation de l'information entre les jeunes, tissant ainsi leur « toile ».

En plus du travail « terrain », les intervenants participent à différentes tables de concertation, regroupements ou comité (annexe 10) leur permettant de faire connaître publiquement la problématique des jeunes travailleurs atypiques.

Enfin, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* a réalisé (en partenariat avec l'ARUC du Département de relations industrielles de l'Université Laval) des entrevues auprès d'employeurs de PE dans le commerce de détail et la restauration. La finalité est de mieux connaître leurs perceptions concernant les jeunes travailleurs et de les sensibiliser à l'enjeu des conditions de travail. Le réseau envisage de rejoindre de la même manière des réseaux d'employeurs pour tenter de collaborer avec eux. Les interventions menées spécifiquement auprès des employeurs des petits commerces sont encore limitées par manque de temps et de ressources, mais font partie des cibles pour les prochaines années.

Cette démarche se démarque des rares interventions de sensibilisation « terrain » développées par les institutions. Elle privilégie l'accompagnement des jeunes dans leurs propres initiatives, va à leur rencontre et tente de les informer, en se collant le plus possible à leurs besoins spécifiques. D'après les travaux de Vultur (2005), les institutions ont parfois tendance à définir dans leurs interventions ce qui est bon pour les jeunes et les impliquent peu. En réaction à cette « prise en charge », certains jeunes développent une méfiance face à celle-ci. Des initiatives, comme le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*, offrent une occasion de favoriser un rapprochement entre les jeunes et les différentes institutions qui se préoccupent des conditions de travail. Déjà, les intervenants du réseau tentent de mettre en lien les jeunes dans le besoin avec des ressources existantes. De plus, les intervenants ont besoin du soutien d'autres organismes et institutions pour les alimenter sur les problématiques rencontrées et recevoir des conseils spécifiques ou de l'information. Tout en gardant une volonté de rester indépendant, le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* souhaite poursuivre le développement de partenariats et avoir du soutien des institutions pour pouvoir poursuivre leurs actions en complémentarité avec elles.

Bien que cette approche de sensibilisation présente des dimensions intéressantes, nous n'avons pas étudié ses effets à moyen terme chez les jeunes travailleurs et les employeurs au-delà du contact ponctuel. Ce contact est-il suffisant pour enclencher une dynamique de changement ? Nos résultats suggèrent que dans certains cas, des actions sont mises en branle après le passage des intervenants dans les milieux de travail, mais ces actions se maintiennent-elles dans le temps ? Cette étude exploratoire ne peut répondre à ces questions. Un tout autre devis de recherche est nécessaire pour mener une réelle évaluation d'impact d'une telle approche. Les seuls indicateurs disponibles à ce jour précisent que pour l'année 2007, environ 600 commerçants et 4 600 travailleurs et travailleuses ont été directement contactés; 12 300 dépliants distribués; et de nombreuses formations ont été données par l'organisme. Enfin, plus de 1 500 jeunes se sont mis en réseau à l'initiative du projet *les Toiles des jeunes travailleurs et travailleuses*.

Ainsi toutes ces actions restent fragiles, puisqu'il s'agit d'une intervention localisée dans un quartier de Montréal et s'appuyant sur un budget de projet. Le financement est au cœur de la pérennité d'une initiative comme le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Encouragé par ses partenaires, tels la CSST, la CNT et les centrales syndicales, le réseau explore la possibilité d'étendre ses initiatives dans d'autres régions du Québec. Se pose alors la question des conditions et des limites d'extension d'une telle démarche et la nécessité d'une meilleure évaluation de son impact possible et de sa complémentarité avec les autres stratégies de sensibilisation déployées.

5.3 Une expérience transférable aux intervenants en SST

L'analyse de l'approche terrain développée par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* a mis en évidence des particularités permettant d'enrichir les stratégies de sensibilisation auprès des jeunes travailleurs.

- 1) Présentement, les institutions axent peu leurs actions directement dans les milieux de travail. En plus de toutes les initiatives variées et indispensables mises en place par la CSST pour sensibiliser, outiller et développer une culture de prévention chez le plus grand nombre de jeunes possible, par le biais de l'école ou d'organismes comme les Carrefours Jeunesse Emploi, il est indispensable qu'il y ait aussi une mobilisation plus importante et des efforts de sensibilisation dans les milieux de travail fortement investis par les jeunes. L'Escouade Jeunesse de la CSST est une initiative qui va dans ce sens, mais les petites entreprises du commerce de détail et de la restauration, comptant seulement quelques jeunes travailleurs, sont peu rejointes.
- 2) La stratégie de sensibilisation mise sur un contact personnalisé entre les intervenants et les jeunes travailleurs et propose de soutenir les initiatives proposées par les jeunes eux-mêmes.
- 3) Par leur expertise sur le terrain, les intervenants se sont rendu compte de la difficulté de faire passer de l'information auprès des jeunes. Plusieurs notions nous semblent importantes à retenir par rapport aux messages diffusés partant des intérêts et des préoccupations vécues par les jeunes, ce qui se traduit par exemple par :
 - a) La sélection d'informations spécifiques à la population de jeunes travailleurs ciblée. On comprend assez aisément que les problématiques, vécues par exemple au poste de charcutier, diffèrent de celles d'un serveur ou d'un vendeur. D'où l'intérêt de développer une approche par métier et les risques qui leur sont associés. On peut noter qu'actuellement les institutions adoptent plutôt une démarche de sensibilisation plus large par type de risque.
 - b) Si l'on compte rejoindre les jeunes travailleurs à différents moments de l'année, le choix de l'information remise doit être ajusté avec ce qui est vécu au quotidien et à l'actualité. Par exemple, diffuser de l'information sur les coups de chaleur en plein été.

- c) Il semble également essentiel de limiter la quantité d'information pour rester accrocheur, lors de la distribution sur le terrain. Sous l'influence de la première intervenante formée en alphabétisation, la notion de vulgarisation de l'information est rapidement devenue importante. Comme nous l'avons vu, les jeunes travailleurs des petits commerces de détail et de la restauration sont très peu sensibilisés. Cela nécessite donc d'apporter dans les milieux de travail des notions simples s'appuyant sur des connaissances « de base ».
- 4) L'expérience « terrain » montre aussi l'intérêt d'un élargissement du concept de prévention en SST vers une vision plus globale touchant l'ensemble des conditions de travail prenant ainsi plus en compte l'ensemble des difficultés rencontrées par les jeunes occupant de petits boulots.
- 5) Enfin, un des intérêts d'une petite structure comme le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* est la possibilité d'offrir un service personnalisé et une disponibilité pour répondre aux demandes spécifiques des jeunes (un jeune peut appeler l'intervenante suite à une visite grâce à une permanence téléphonique). Le contact direct permet aussi un suivi, lorsque cela est nécessaire. Actuellement, lorsqu'un jeune désire communiquer avec une institution, il s'adresse aux mêmes services de renseignements généraux que tout autre travailleur.

5.4 Apports de la collaboration entre le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* et l'IRSST

Dans le cadre de cette étude exploratoire, nous avons fait le pari de l'intérêt de s'adjoindre un organisme communautaire bien implanté sur le terrain comme partenaire de recherche, afin d'explorer de nouvelles façons d'intervenir auprès des jeunes travailleurs. Cette association, riche d'enseignement, a permis à notre équipe de recherche de mieux cerner l'intérêt de ce travail de proximité et de souhaiter faire connaître ce type d'expertise.

Ce travail en collaboration avec Droit de cité a aussi permis aux intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* de développer un peu plus leur expertise en SST et d'établir des relations plus étroites avec la CSST. Les intervenants ont pris, à notre contact, la mesure de la problématique de la SST chez les jeunes travailleurs et compris l'intérêt de l'inclure dans leur réflexion sur les conditions de travail. Cet intérêt s'est traduit, en cours de projet, par du transfert de connaissances par l'équipe de recherche sur cette problématique, du conseil pour orienter l'intervention terrain, particulièrement après la période de collecte de données de la présente étude, par la création de trois outils de sensibilisation à la SST et par l'ajout d'un verso dédié à la SST dans leur document de vulgarisation édité chaque mois. Ces documents sont aujourd'hui diffusés dans les milieux où les intervenants passent et servent de soutien pour aborder certains enjeux de SST avec les jeunes travailleurs. De plus, le site Internet de l'organisme contient beaucoup plus d'informations sur ce sujet.

Cet intérêt grandissant pour la SST a fait aussi émerger une réflexion plus large sur l'importance de leur action de sensibilisation, mais aussi sur la complexité d'intervenir à ce niveau sur le terrain :

« Ça nous a fait comprendre la complexité de ce dossier-là et pourquoi les gens ne s'y intéressaient pas (...) parce que ça demande une expertise beaucoup plus grande de parler de santé et sécurité au travail que de normes du travail. C'est un corps dans un milieu et que tous les milieux sont différents alors que le férié, il est partout pareil, ça dépend surtout du statut du travailleur. Alors qu'en santé et sécurité, tu ne peux pas conseiller de la même façon. (...) On essaie de donner des conseils plus généraux en SST mais dès que c'est pointu, on réfère (...). D'être plus prudent dans les conseils qu'on donne » .

Cette étude exploratoire a aussi permis de mettre à plat l'origine, le fonctionnement, les stratégies et les démarches d'intervention développées par les intervenants du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Alors qu'à travers les années, l'expertise s'est transmise d'un intervenant à l'autre grâce aux échanges et à la supervision, ce rapport pourra être utilisé pour soutenir cette transmission.

Cette étude a aussi mis en lumière, pour les intervenants, la singularité de leur approche. Pour les besoins de la recherche, les informations et les actions menées ont dû être comptabilisées avec plus de rigueur, ce qui permet de mettre encore plus en valeur l'ensemble des activités réalisées. De plus, les intervenants ont pu apprécier la complémentarité entre leur approche et celles déployées, entre autres, par la CSST et la CNT pour tenter de sensibiliser les jeunes travailleurs. Depuis, des liens plus étroits se sont développés avec ces institutions, notamment par le biais de la commission des partenaires du Forum Jeunesse de l'île de Montréal et du comité de suivi mis en place pour ce projet de recherche. Ces partenaires soutiennent maintenant le développement d'un projet à l'échelle nationale qui vise à préciser les conditions d'extension possible d'une telle approche en complémentarité avec les autres types de stratégies déployées.

Enfin, la pratique d'intervention, en constante évolution, devient plus inclusive et vise aussi à mieux cerner la réalité et les besoins des petits employeurs. Les intervenants cherchent donc maintenant, au moment de leur visite, à créer davantage un espace de discussion réunissant employeurs et travailleurs autour de l'enjeu des conditions de travail. Ils sont convaincus de la pertinence d'une approche conjointe des jeunes et de leurs employeurs, d'autant plus que dans la majorité des cas, les relations entre eux sont bonnes et positives. Les entrevues menées en 2007 auprès de petits employeurs, en collaboration avec une stagiaire du Département des relations industrielles de l'Université Laval dans le cadre de l'ARUC a aussi permis aux intervenants de prendre conscience de leurs besoins d'information et de soutien également.

6. CONCLUSION

Cette étude a permis de mettre en évidence la réalité du travail de jeunes occupant de « petits boulots ». Elle révèle une intégration au marché du travail les exposant à de nombreuses contraintes de travail, mais dont l'expérience relationnelle est enrichissante. Les conditions d'exercice du travail des « petits boulots » occupés par les jeunes sont encore assez mal connues. Les grandes enquêtes portant sur l'emploi des jeunes se concentrent surtout sur la précarité des emplois, la rémunération et les secteurs d'activité économique investis par les jeunes. Une connaissance plus fine des conditions d'exercice du travail est plus rare. De plus, les risques associés à ces petits boulots sont souvent sous-estimés puisqu'il s'agit d'emplois de transition dans le secteur des services. Les résultats des entrevues présentés dans ce rapport visent à faire évoluer les représentations des intervenants en SST à ce niveau et soulèvent la nécessité d'intervenir pour améliorer les conditions d'exercice du travail dans les très petites entreprises du secteur des services.

Le second volet de cette étude exploratoire visait à explorer des moyens de sensibilisation et d'action en SST orientées spécifiquement vers les jeunes travailleurs. C'est dans ce contexte que nous nous sommes intéressés aux actions de sensibilisation développées par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs*. Rappelons, toutefois, qu'une prévention efficace doit s'appuyer à la fois sur de la sensibilisation, de la formation et de l'intervention directe sur les conditions d'exercice du travail.

De nature descriptive, cette étude exploratoire visait uniquement à rendre compte des caractéristiques de ces stratégies. Bien que cette approche de sensibilisation présente des dimensions intéressantes, nous n'avons pas étudié ses effets à moyen terme chez les jeunes travailleurs et les employeurs au-delà du contact ponctuel. Nos résultats suggèrent que dans certains cas, des actions sont mises en branle après le passage des intervenants dans les milieux de travail mais ces actions se maintiennent-elles dans le temps ? Nous n'avons pas pu non plus observer si des changements portant davantage sur la SST étaient également mis en œuvre puisque c'est à notre contact que les intervenants se sont sensibilisés eux-mêmes à cette problématique. Cette étude exploratoire ne pouvait répondre à ces questions. Un tout autre devis de recherche est nécessaire pour mener une réelle évaluation d'impact d'une telle approche. Dans une perspective d'extension possible de ce type d'approche, il apparaît nécessaire de mener ce type d'évaluation, de réfléchir aux conditions et aux limites d'extension d'une telle démarche et à la complémentarité possible avec les autres types de stratégies de sensibilisation déployées. Évidemment, ces stratégies n'auront jamais le même impact qu'une prise en charge de la SST par de très petites entreprises avec le soutien d'expertise adaptée à leur réalité, mais elles peuvent participer à l'amorce d'un tel processus.

Enfin, cette étude exploratoire interpelle les intervenants du réseau de la SST, qui se préoccupent de la problématique de la santé au travail des jeunes. Il semble indispensable qu'il y ait une mobilisation plus importante des efforts de sensibilisation dans les milieux de travail fortement investis par les jeunes en plus des initiatives fort intéressantes qui se déploient dans les institutions d'enseignement, afin que se développe une culture de la prévention. Elle propose également l'élargissement à l'ensemble des conditions de

travail, la pertinence d'un ancrage dans le concret des situations de travail à différents moments de l'année et dans certains cas, la pertinence des démarches non institutionnalisées qui vont rejoindre les jeunes dans leurs milieux.

RÉFÉRENCES

- Armstrong, D., Évaluation de l'application de certaines dispositions de la Loi sur les normes du travail : Analyse des résultats de l'enquête auprès des salariés non syndiqués, CNT, 2005.
- Bernier, J.; Vallée, G.; Jobin, C., Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle. Québec, Ministère du Travail, 2003.
- Breslin, F. C.; Day, D.; Tompa, E.; Irvin, E; Bhattacharyya, S.; Clarke, J.; Wang, A., Systematic review of risk factors for work injury among youth. Toronto, Institute for Work & Health, 2005.
- Breslin, F.C.; Smith, P., " Trial by fire : multivariate examination of the relation between job tenure and work injuries". *Occup Environ Med*, vol. 63, 2006, p. 27-32.
- Brooks, D. R.; Davis, L. K.; Gallagher, S. S., "Work-related injuries among Massachusetts children: a study based on emergency department data". *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 24, no 3, 1993, p. 313-324.
- Brooks, D. R.; Davis, L. K., "Work-related injuries to Massachusetts teens, 1987-1990". *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 29, no 2, 1996, p. 153-160.
- Brun, J.P.; Loiselle C.; Gauthier G.; Bégin C., *Le métier de préventionniste : entre l'arbre et l'écorce*. Boucherville, Héritage et Sansectra, 1998.
- Castillo, D. N.; Landen, D. D.; Layne, L. A., "Occupational injury deaths of 16- and 17-year-old in the United States". *American Journal of Public Health*, vol. 84, no 4, 1994, p. 646-649.
- Castillo, D. N.; Malit, B. D., "Occupational injury deaths of 16 and 17 year old in the US: trends and comparisons with older workers". *Injury Prevention*, vol. 3, no 4, 1997, p. 277-281.
- Carignan, D., *Santé et sécurité du travail. Point de vue des jeunes. Analyse comparative entre le Québec et le Canada (résultats du sondage pan-canadien d'Ipsos Reid)*, 2004.
- Champoux, D.; Brun, J. P., *Prise en charge de la sécurité dans les petites entreprises des secteurs de l'habillement et de la fabrication de produits en métal*. Montréal, IRSST, 1999.
- Conseil permanent de la jeunesse (CPJ), *Emploi atypique et précarité chez les jeunes : une main d'œuvre à bas prix, compétente et jetable*. Québec, Gouvernement du Québec, 2001.

- Cooper, S. P.; Rothstein, M. A., "Health hazards among working children in Texas". *South Medical Journal*, vol. 88, no 5, 1995, p. 550-554.
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST), "Les emplois occupés par les jeunes travailleurs selon le secteur d'activité économique (SCIAN) 2003", compilation spéciale par Emploi-Québec de l'Enquête sur la population active de Statistique Canada. Portrait des jeunes 2003, 2005.
- Denis, D.; St-Vincent, M.; Imbeau, D.; Trudeau, R.; Lapierre, J., "Stress et symptômes musculo-squelettiques dans une population de jeunes travailleurs de magasins-entrepôt dans le secteur du commerce de détail". 2e Forum public de l'Association des commissions des accidents du travail du Canada / ACATC, le 26-28 octobre 2003 à Montréal.
- Dufort, V. M.; Kotch, J. B.; Marshall, S. W.; Waller, A. E.; Langley, J. D., "Occupational injuries among adolescents in Dunedin, New Zealand, 1990-1993". *Annals of Emergency Medicine*, vol. 30, no 3, 1997, p. 266-273.
- Dugré, N.; Lévesque, N., "PME et prévention. C'est pas parce qu'on est petite qu'on peut pas être grande". *Prévention au travail*, nov-déc., 1993, pp 19-28.
- Dupré, D., "Work-related accidents in the EU, 1998-1999". *Statistics in focus - Population and social conditions*, vol. 16, 2001, p. 1-7.
- Force Jeunesse, *Le silence d'une main-d'œuvre jetable - Réflexion sur les causes de la faible organisation des jeunes du secteur des services*. Montréal, Force Jeunesse, 1999.
- Eakin, J., "Small business thinks about safety". *Occupational Health and Safety Magazine*, 1989, pp 6-15.
- Eakin, J., "Leaving it up to the workers : Sociological perspective on the management of health and safety in small workplaces. *International Journal of health services*, vol. 22, 1992, pp 689-704.
- Fournier, G.; Pelletier, R.; Beaucher, C., "Types et trajectoires d'insertion socioprofessionnelle de jeunes diplômés : caractéristiques et profil sociodémographique". *La revue canadienne d'enseignement supérieur*, vol. 32, no 3, 2002, p. 49-84.
- Gervais, M., "Portrait SST des jeunes; contraintes et risques au travail". Présentation faite dans le cadre de la rencontre IRSST-CSST Opération JeuneSST le 21 mai 2004 à la CSST à Montréal.
- Gervais, M.; Massicotte, P.; Champoux, D., *Conditions de travail, de santé et de sécurité des travailleurs du Québec*. Montréal, IRSST, 2006.

- Godin, J. F.; Massicotte, P., Profil statistique des lésions professionnelles et de leur gravité chez les travailleurs de la restauration, 2001-2004. Montréal, IRSST, 2006.
- Hendricks, K. J.; Layne, L. A., "Adolescent occupational injuries in fast food restaurants: An examination of the problem from a national perspective". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 41, no 12, 1999, p. 1146-1153.
- Institut de la statistique du Québec (ISQ). "Réalités des jeunes sur le marché du travail en 2005". Gouvernement du Québec, 2007, 153 pages.
- Janicak, C. A., "An analysis of occupational homicides involving workers 19 years old or younger". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 41, no 12, 1999, p. 1140-1145.
- Knight, E. B.; Castillo, D. N.; Layne, L. A., "A detailed analysis of work-related injury among youth treated in emergency departments". *American Journal of Industrial Medicine*, vol. 27, no 6, 1995, p. 793-805.
- L'Écuyer, R., "L'analyse de contenu: notion et étapes". *Les méthodes de la recherche qualitative*, J. P. Deslauriers (eds). Sainte-Foy, PUQ, 1987, p. 49-65.
- Lamonde, F.; Beaufort, P.; Richard, J. G., *La pratique d'intervention en santé - sécurité et en ergonomie dans des projets de conception - Étude d'un cas de conception d'une usine*. Montréal, IRSST, 2002.
- Lapierre, M.; *Approche afin de rejoindre et de sensibiliser les employeurs des jeunes travailleurs et travailleuses à la santé et sécurité au travail et à leurs besoins de protection sociale*. IPMT sous la direction de Jean Bernier (ARUC) et de Karine Rondeau (Droit de cité), ARUC Innovations, travail et emploi, Département des relations industrielles, Université Laval, à paraître.
- Layne, L. A.; Castillo, D. N.; Stout, N.; Cutlip, P., "Adolescent occupational injuries requiring hospital emergency department treatment: a nationally representative sample". *American Journal of Public Health*, vol. 84, no 4, 1994, p. 657-660.
- Ledoux, E.; Laberge, M., *Bilan et perspectives de recherche sur la SST des jeunes travailleurs*. Montréal, IRSST, 2006.
- Ledoux, É.; Laberge, L.; Thuilier, C.; Prud'Homme, P.; Gaudreault, M.; Perron, M.; Veillette, S.; Auclair, J., *Étudier et travailler en région à 18 ans : quels risques de SST ? Une étude exploratoire*. Montréal, IRSST, 2008, 86 pages.
- McCullough, J. E.; Henderson, A. K.; Kaufman, J. D., "Occupational burns in Washington State, 1989-1993". *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, vol. 40, no 12, 1998, p. 1083-1089.

- Merlié, D.; Paoli, P., Dix ans de conditions de travail dans l'union européenne. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, Dublin, 2001.
- Millar, W. J., "Accidents in Canada, 1988 and 1993". Rappports sur la santé / Statistique Canada, Centre canadien d'information sur la santé, vol. 7, no 2, 1995, p. 7-17.
- Parker, D. L.; Carl, W. R.; French, L. R.; Martin, F. B., "Nature and incidence of self-reported adolescent work injury in Minnesota". American Journal of Industrial Medicine, vol. 26, no 4, 1994, p. 529-541.
- Premji, S.; Messing, K.; Lippel, K., Les différences selon l'ethnicité à l'intérieur d'emplois et de tâches de travail et leur impact sur la santé au travail, 2006. <http://www.rrsstq.qc.ca/stock/fra/fichier0131.pdf>
- St-Vincent, M.; Denis, D., "Réflexions sur l'intervention en SST auprès de jeunes occupant des emplois de type «petits boulots»: Le cas du commerce de détail ". Colloque JeuneSST «Les jeunes et la SST dans une société en mouvement», le 28 avril 2005, à Montréal.
- Vultur, M., "Les valeurs des jeunes et leur rapport aux institutions. Quelques pistes de réflexion pour l'intervention et la prévention". Conférence présentée au colloque «Les jeunes et la SST dans une société en mouvement», à Montréal, le 28 avril 2005.
- Weller, N. F.; Cooper, S. P.; Basen-Engquist, K.; Kelder, S. H.; Tortolero, S. R., "The prevalence and patterns of occupational injury among South Texas high school students". Texas Medicine, vol. 99, no 8, 2003a, p. 52-57.
- Weller, N. F.; Cooper, S. P.; Tortolero, S. R.; Kelder, S. H.; Hassan, S., "Work-related injury among south Texas middle school students: prevalence and patterns". Southern Medical Journal, vol. 96, no 12, 2003b, p. 1213-1220.

ANNEXE 1

Questionnaire d'entrevue 1 utilisé en 2002 pour la première vague d'entretien auprès des jeunes travailleurs

Grille de l'entrevue

I - Description du milieu de travail et de l'emploi du répondant
--

1. Dans quel type d'entreprise travailles-tu ?

- 1.1 Restaurant – café/bistro – magasin
- 1.2 Brève description des tâches à accomplir
- 1.3 Nombre d'employés (au total et présents en même temps que toi)
- 1.4 Structure hiérarchique
 - 1.4.1 Qui sont tes supérieurs (y compris Grand Patron) ?
 - 1.4.2 Est-ce qu'ils sont tous sur place ?

2. Parle-moi de ton environnement de travail.

- 2.1 Ce qui est vu du public
- 2.2 Ce qui est caché au public
 - 2.2.1 Commodités accordées aux travailleurs : fumoir, salle de bain, cafétéria, salle de repos, vestiaire...
- 2.3 Quelle est l'ambiance générale au travail ?

3. Et les gens avec qui tu travailles...?

- 3.1 Que penses-tu de tes collègues de travail ?
 - 3.1-A Ce sont des *amis* :
 - De quoi parlez-vous ?
 - Est-ce qu'il est question de travail entre vous ?
 - Pourquoi ?
 - 3.1-B Ce sont de *simples collègues* de travail :
 - Quand vous êtes 2 en pause en même temps, de quoi parlez-vous ?
 - De travail ?
 - De quoi au juste ?
 - Pourquoi ?
 - 3.1-C Ce sont des *tapons*, des *loosers* :
 - Pourquoi ce sont des *tapons* ?

3.2 Ce seraient quoi, des collègues idéaux ?

NOTE : À dire vrai, cette question, on s'en fout un peu, c'est pour faire un lien avec la suivante qui nous intéresse... donc, ne pas insister

- 3.3 Et le patron idéal, à quoi il ressemblerait ?
 - 3.3.1 Attitudes,
 - 3.3.2 Comportements,
 - 3.3.3 Valeurs,

- 3.4 Et toi, ton boss, il est comment ?
 - 3.5.1 Ses points forts
 - 3.5.2 Ses points faibles
- 3.6 Voudrais-tu être le boss de cette entreprise ?
 - 3.6.1 Pourquoi ?
 - 3.6.2 Penses-tu que ce serait possible ?
- 3.7 Admettons, que tu sois le patron de l'entreprise, apporterais-tu des changements ?

4. Aimes-tu ton travail ?

- 4.1 C'est quoi ton *feeling* quand tu vas travailler / quand tu te rends à ton travail ?
- 4.2 Dans quel état es-tu quand tu sors de ton travail ?
- 4.3 Quels sont les avantages de ce travail ?
- 4.4 Quels sont les inconvénients de ta job ?

NOTE : Faire d'abord une question ouverte. Ne pas présenter les pistes. Faire d'abord de la reformulation (i.e. reprendre dans vos mots ce que dit le répondant) OU reposer la question autrement (*qu'est-ce qui te dérange...? qu'est-ce que tu n'aimes pas... ?*). Une fois que le citron est vraiment pressé, lui présenter les pistes suivantes

- 4.4.1 Niveau de stress (pression, respect, valorisation/dévalorisation, compétition)
 - 4.4.2 Santé et sécurité (risque d'accidents)
 - 4.4.3 Discrimination/favoritisme (sexisme, orientation sexuelle, « lookisme », âgisme, racisme...)
 - 4.4.4 La paie (retard, erreurs, paie de vacances ou de congé, etc.)
 - 4.4.5 Les horaires (changements, demandes particulières – heures supplémentaires, etc.)
 - 4.4.6 Pouvoir réel et effectif (Est-ce qu'on tient compte de tes idées et de tes opinions ?)
- 4.5 Est-ce qu'il y a, dans ton travail quelque chose qui te fâche vraiment, qui te scandalise ?
 - 4.5.1 Quoi ?
 - 4.5.2 Pourquoi ?
 - 4.5.3 Comment réagis-tu ?
 - 4.5.4 Est-ce que tes collègues ont la même réaction que toi ?
 - 4.5.5 Vous en parlez-vous ?
 - 4.6 Est-ce qu'il y a des actions, des stratégies ou des ententes que vous avez, tes collègues et toi, que les patrons ne connaissent pas ?
 - 4.6.1 De quoi s'agit-il ?
 - 4.6.2 Est-ce que vous vous en êtes parlé ou si les choses se sont placées d'elles-mêmes ?

5. Pourquoi gardes-tu ce travail ?

II - Le futur

6. Et ton avenir... à quoi il ressemble

- 6.1 Quand tu rêves (dont l'avenir professionnel : type d'emploi, revenu, poste - patron, employé, partenaire) ?
- 6.2 Quand tu ouvres les yeux, à quoi ressemble ton avenir (dont l'avenir professionnel : type d'emploi, revenu, poste - patron, employé, partenaire) ?
- 6.3 Est-ce qu'il y a des différences entre ton avenir de rêve et ton avenir éveillé ?
- 6.3.1 Quelles sont les différences ?
- 6.3.2 Pourquoi est-ce que ton avenir rêvé est différent de l'éveillé ?
- 6.3.3 As-tu confiance en l'avenir ?
- 6.3.4 Crois-tu que le succès professionnel ne dépend que de l'individu ? OU Crois-tu que tu es le seul responsable de ton succès professionnel... ou de ton insuccès ?
- 6.4 Quand tu y seras, dans l'avenir, mettons dans 15 ans, que penses-tu de la période actuelle de ta vie ?

III - Le degré de mobilisation individuel

Présentation du cas d'Alfred

7. Est-ce qu'il y a des choses qui clochent dans l'histoire d'Alfred ?

- 7.1 Quoi ?
- 7.2 Est-ce qu'Alfred pourrait faire quelque chose pour améliorer ses conditions de travail ?
- 7.2.1 Quoi (recours, discours/attitudes, etc.) ?
- 7.2.2

8. Tout à l'heure, tu m'as parlé des inconvénients de ton travail et de choses qui te dérangent / te plaisent moins. Comment penses-tu que ces choses pourraient être améliorées ?

- 8.1 Comment cette amélioration pourrait-elle être réalisée ?
- 8.1.1 Est-ce qu'elle passerait par un individu ou par l'ensemble des travailleurs ?
- 8.1.2 Peut-être que ça dépend des situations.
- A) Lesquelles seraient mieux servies par une action individuelle ?
- B) Lesquelles par une action de groupe ?
- 8.2 Est-ce que tu as déjà entrepris des démarches pour améliorer tes conditions de travail ?
- 8.2.1 Que voulais-tu améliorer ?

- 8.2.2 Comment as-tu procédé ? As-tu agi seul ou avec tes collègues?
- 8.2.3 Quels ont été les résultats ?
- 8.3 Crois-tu qu'il existe des lois ou des ressources pour les travailleurs en général ou pour ceux du secteur des services ?
- 8.3.1 En connais-tu ?
9. Connais-tu des groupes de pression, des organisations ?
- 9.1 Lesquels ?
- 9.1.1 Selon toi, est-ce que ces groupes (reprendre les groupes nommés par le répondant) sont utiles ?
- 9.1.2 Pourquoi est-ce que ça fonctionne / ne fonctionne pas ?
- 9.2 S'il y avait un regroupement des travailleurs du secteur des services, que crois-tu que ce groupe devrait faire pour qu'il soit utile et efficace ?
- 9.2.1 Quels services devrait-il offrir ?
- 9.2.2 Quelles activités seraient utiles ?
- 9.2.3 Quel type d'organisation devrait-il adopter ?
- 9.2.4 Qu'est-ce qu'il faudrait éviter pour que ça marche ?
- 9.2.5 Est-ce que tu ferais partie d'un tel groupe ?
- 9.2.5.1 Pourquoi ?
- 9.2.5.2 Qu'est-ce que tu crois que ça t'apporterait ?
- 9.2.5.3 Qu'est-ce que tu irais y chercher ?
- 9.2.6 Préférerais-tu t'organiser seul ?
- 9.2.6.1 Comment ferais-tu ?
- 9.2.6.2 Quelles seraient tes ressources ?

IV - Portait du répondant

10. Sexe

11. Âge

- ❖ 16 ans ou moins
- ❖ 17 – 20 ans
- ❖ 21 – 24 ans
- ❖ 25 – 28 ans
- ❖ 29 – 32 ans
- ❖ 33 – 36 ans
- ❖ 37 ans et plus.

12. Situation résidentielle

- ❖ Avec parents
- ❖ Seul (e)
- ❖ Colocation
- ❖ Avec conjoint(e)
- ❖ Avec mon (mes) enfant(s)
- ❖ Avec les enfants de mon (ma) conjoint(e)

13. Autres occupations en plus du travail dont il a été question ?
- ❖ Autre(s) emploi(s) – nombre d’heures travaillées par semaine et brève description
 - ❖ Études
 - ❖ Autre (préciser)
14. À part l’emploi dont il a été question, as-tu d’autres sources de revenus ?
- ❖ Aucune
 - ❖ Autre(s) emploi(s)
 - ❖ Prêts et bourses
 - ❖ Revenus de placements
 - ❖ Aides parentales
 - ❖ Autres
15. Niveau de scolarité le plus élevé complété
16. Statut au sein de l’entreprise
- ❖ Salarié temps plein
 - ❖ Salarié temps partiel
 - ❖ Contractuel temps plein
 - ❖ Contractuel temps partiel
17. Nombre d’heures travaillées par semaine
18. Salaire horaire
19. As-tu eu une augmentation salariale récemment ?
- ❖ Aucune
 - ❖ De _____ ¢ de l’heure
 - ❖ Montant forfaitaire d’une valeur de _____
 - ❖ Autre (préciser)
20. Nombre de mois à l’emploi de cette entreprise ?
21. Pour combien de temps encore ?

L'histoire d'Alfred

Alfred Picard est un sympathique gaillard qui travaille depuis 6 mois dans une entreprise familiale de fabrication de beignes.

Son travail consiste à servir les clients et à fabriquer les beignes. Généralement, ils sont deux employés dans la boutique, mais aujourd'hui son collègue, Arthur, est malade.

Sachant qu'il sera complètement débordé à l'heure du midi, Alfred décide de prendre de l'avance dans la fabrication des beignes. Il le fait soigneusement, en respectant les règles de salubrité tant qu'il le peut car les comptoirs de bois sur lesquels il doit rouler la pâte sont petits, vieux et très difficiles à nettoyer : *« ça donne un petit goût de fait maison ! »* dit toujours monsieur Rozon, le propriétaire de l'entreprise.

Vers 10h45, Alfred réalise qu'il manque de farine. Il descend donc dans la cave pour en chercher. Une fois en bas, il entend la clochette de la porte. Il se dépêche de remonter l'escalier mais il se frappe la tête au bas plafond et perd pied car les marches sont couvertes de farine. Heureusement, il n'a déboulé que trois marches et il ne s'est pas blessé car Alfred est un athlète. En plus, il a sauvé la poche de farine ! Tu parles d'un bon employé ! Sacré Alfred !!!

Quand il arrive finalement en haut, il tombe nez à nez avec son patron. Monsieur Rozon n'est pas content du tout d'avoir trouvé la boutique vide. Il est un homme inquiet et a très peur des voleurs. Il se rend à la caisse et l'ouvre. Il regarde le contenu : *« Si tu ne balances pas ce soir Alfred, je retiendrai la différence sur ta paye ! »*. Il ferme la caisse observe l'état de la boutique et dit, d'une voix chaleureuse : *« Ma femme et moi sommes très heureux que tu travailles avec nous... Nous te considérons un peu comme notre garçon. Tu fais partie de la famille ! Ça fait juste six mois que tu travailles ici mais c'est comme si tu avais toujours été là. C'est pas comme l'autre qui était là avant. Lui nous a mis dans le trouble ! Au lieu de payer les fournisseurs, il a tout mis dans ses poches ! Il nous a pris une petite fortune l'enfant de nanane ! Là, on est endetté sans bon sens... ça fait que si tu pouvais attendre encore une semaine ou deux avant d'être payé, ça nous aiderait. Tu comprends, si on ne paye pas les fournisseurs, tu seras pas plus avancé : t'auras pu de job ! Là au moins, tu sais que tu vas être payé plus tard... »*.

Pendant que monsieur Rozon parlait, Alfred s'inquiétait pour les beignes qu'il avait mis dans l'huile avant de descendre chercher la farine. Sitôt le boniment patronal terminé, Alfred bondit vers les chaudrons et pris les baguettes qui lui servaient de louches pour sortir les beignes de la friture. Avec le temps, il était devenu maître de cet outil et ne se brûlait presque plus. Malheureusement, il était trop tard et les beignes étaient brûlés. Heureusement, monsieur Rozon ne s'en redit pas compte, mais il écrivit tout de même une note à Juliette, qui entra après lui, pour l'avertir de l'éventuel manque de beignes aux bleuets pour ce soir.

Il était maintenant 11h15 et non seulement Alfred n'avait pas pris d'avance pour le « rush » du midi mais il était en retard. À 11h20, alors que les clients se faisaient de plus en plus nombreux, Monsieur Rozon donna une grande claque dans le dos d'Alfred en disant : *« Bon bin salut mon gars ! Les clients arrivent, je te laisse travailler en paix. Fais pas de folie là. Je te fais confiance, fiston ! »*

Qu'est-ce qui cloche dans l'histoire d'Alfred ?

Questions de santé et de sécurité

- Marches glissantes pour se rendre à la cave
- Lourdes charges à remonter dans des conditions dangereuses
- Manque d'outils adéquats pour « jouer » dans l'huile bouillante

La Loi sur la santé et la sécurité du travail stipule qu'un travailleur a le droit de refuser d'exécuter un travail (si jugé dangereux pour sa santé) et de porter plainte à la CSST (Commission de santé et sécurité au travail) lorsque le milieu de travail présente des dangers.

En tout temps, il faut savoir que si Alfred porte plainte contre monsieur Rozon, la loi interdit à ce dernier de le congédier pour avoir exercé un droit reconnu par les diverses lois.

Questions d'argent

- Retenues d'argent sur le salaire par le supérieur pour déficit de caisse

La loi sur les normes du travail interdit au supérieur de procéder à de tels prélèvements sur le salaire en l'absence d'un consentement écrit du travailleur.

- Non-paiement du salaire

La loi sur les normes du travail affirme que le travailleur doit être payé à intervalles réguliers qui ne peuvent dépasser 16 jours.

- Bien que cela ne soit pas mentionné dans son histoire, il faut aussi savoir qu'Alfred n'a pas été payé lors de son « *training* » d'une semaine

Toujours selon la loi sur les normes du travail (*elle est pratique, ce serait bien de la connaître celle-là !*), toutes les heures consacrées au travail doivent être rémunérées.

Questions de conditions de travail

- Surcharge de travail (Alfred doit faire deux tâches qui peuvent être en opposition en plus de faire face seul aux *rushs* du midi)
- Pressions et chantage émotif de la part de l'employeur

Ces points ne font pas l'objet spécifique de loi. Toutefois, ces situations désagréables et parfois dramatiques pourraient s'inscrire dans la clause de harcèlement psychologique revendiquée par *Au bas de l'échelle* (et d'autres organismes) à l'occasion de la réforme de la loi sur les normes du travail prévue cet automne. Une revendication qui serait importante d'appuyer, comme bien d'autres d'ailleurs.

- Peu d'espace pour travailler (comptoirs trop petits et difficiles à nettoyer... qui sait, peut-être qu'Alfred devra cacher l'état des comptoirs aux inspecteurs de la salubrité ?)
- Mauvaise gestion de l'espace ; la farine est à la cave ce qui oblige le travailleur à de nombreux déplacements qui pourraient être évités

Toutes les informations présentées dans ce texte ont été prises dans : L'ABC des non-syndiqué-e-s ; nos droits au travail, Au bas de l'échelle, 1997, 85 pages. *Au bas de l'échelle* est un organisme voué à la défense des droits des travailleuses et des travailleurs non syndiqués

Il n'existe malheureusement pas d'article de loi qui interdit ce genre de situation. C'est donc là, pour les travailleurs, que leurs propres stratégies de négociation deviennent si importantes. Leur imagination, leur solidarité et leur capacité d'organisation sont alors leurs seules armes.

ANNEXE 2

Questionnaire papier et questionnaire d'entrevue 2 utilisés en 2006 pour la deuxième vague d'entretien auprès des jeunes travailleurs

1) Questionnaire papier à remplir par les jeunes travailleurs :

Thèmes	Choix	Faites un « X »
<i>Caractéristiques personnelles</i>		
Sexe	masculin	
	féminin	
Dans quelle tranche d'âge est-ce que tu te situes?	14-19	
	20-24	
	24 et +	
As-tu des enfants à charge?	oui	
	non	
Quel est ton niveau de scolarité complété?	sec. 4 et -	
	Diplôme sec. 5	
	Diplôme DEP ASP AEC	
	Diplôme niveau Cégep	
	Diplôme universitaire 1er cycle	
	Diplôme universitaire 2e cycle	
Depuis combien de temps travailles-tu à cet endroit?	moins de 3 mois	
	de 3 à 6 mois	
	de 7 à 1 an	
	1 an à 3 ans	
	3 ans et plus	
Tu prévois demeurer à cet emploi pendant combien de temps?	quelques mois	
	1-2 années	
	2 ans et plus	
Es-tu aux études?	oui, temps plein	
	oui, temps partiel	
	non	
Combien d'emplois occupes-tu?	un seul	
	2	
	3 et plus	
Quelle est ta situation résidentielle?	Vis avec tes parents	
	Vis avec un colocataire	
	Vis seul	
	Vis seul avec enfant(s)	
	Vis avec un conjoint	
	Vis avec un conjoint et enfant(s)	

As-tu d'autre(s) source(s) de revenus	Prêts et bourses	
	Aide parentale	
	Non	
	Autre, précisez	
<i>Caractéristiques de l'entreprise</i>		
Nom de l'entreprise	/////	
Quel est le type d'entreprise?	commerce de détail	
	restauration	
	autre, précisez	
L'entreprise est-elle syndiquée?	oui	
	non	
Combien y a-t-il d'employés?	moins de 5	
	entre 6 et 10	
	11 à 15	
	plus de 15	
Quel est ton statut d'emploi?	poste régulier	
	contractuel	
	travailleur autonome	
	intérimaire (agence)	
	temps partiel	Si oui, heures/sem :
	temps plein	Si oui, heures/sem :
Quelles sont tes tâches?	service à la clientèle	
	veiller à la propreté	
	alimentation / cuisine	
	vente	
	autre, précisez	

2) Questionnaire 2 d'entrevue :

Grille de l'entrevue

I - Description du milieu de travail et de l'emploi du répondant
--

1. Dans quel type d'entreprise travailles-tu ?

- 1.1 Restaurant – café/bistro – magasin
- 1.2 Brève description des tâches à accomplir

2. Structure hiérarchique

- 2.1 Qui sont tes supérieurs (y compris Grand Patron) ?
- 2.2 Est-ce qu'ils sont tous sur place ?

3. Intégration

- 3.1 Dis-moi comment s'est déroulé ton accueil, ton intégration dans l'emploi?
- 3.2 As-tu eu de la formation?
- 3.3 As-tu eu des informations sur la santé et la sécurité au travail avant d'occuper ton emploi?

4. Parle-moi de ton environnement de travail.

- 4.1 L'espace qui est vu du public
- 4.2 Ce qui est caché au public
 - 4.2.A Commodités accordées aux travailleurs : fumoir, salle de bain, cafétéria, salle de repos, vestiaire...
- 4.3 Quelle est l'ambiance générale au travail ?
- 4.4 Selon toi, qu'elles sont les contraintes reliées à ton travail? (travail répétitif, travail sous pression, horaires irréguliers, horaire de nuit, manutention de charges lourdes, efforts sur outils, bruit intense, vibrations, chaleur excessive, contact avec des substances nocives, travail debout, déplacements fréquents, etc.)
 - 4.4.A Si il y en a ou s'il y en a déjà eu, y-a-t-il eu des changements réalisés par l'employeur?
- 4.5 Crois-tu que ton environnement de travail comporte certains risques pour ta santé et ta sécurité? (ex : risque de chute, de brûlure, de coupure, de blessures au dos, etc.)
- 4.6 L'équipement à ta disposition pour faire ton travail est-il sécuritaire selon toi?
- 4.7 Est-ce que ton employeur, ou autre personne, vous parle de la santé et la sécurité au travail? (ex. : il vous dit de faire attention pour ne pas soulever de lourdes charges, de s'assurer que les planchers ne sont pas glissants, d'utiliser certains outils ou équipements d'une façon sécuritaire, etc.)

- 4.8 Est-ce que ton employeur, ou autre personne, a pris du temps pour te donner une formation sur : les risques reliés à ton emploi et les stratégies ou les trucs pour faire face à ceux-ci? A-t-il fait un suivi?
- 4.9 Sens-tu que ton employeur, des employés ou même des clients sont agressant envers toi que ce soit physiquement ou psychologiquement? (dévalorisation, menaces, gestes inappropriés, etc.)
- 4.10 As-tu des douleurs?
 - dans le dernier mois?
 - depuis ton entrée dans cet emploi?
- 4.11 As-tu déjà eu un accident du travail? Si oui, comment cet accident est-il survenu? As-tu averti ton employeur que tu t'étais blessé? Si oui, comment a-t-il réagi? Est-ce que ton accident a été déclaré à la CSST? As-tu été indemnisé?

5 Et les gens avec qui tu travailles...?

- 5.1 Que penses-tu de tes collègues de travail ?
- 5.1-A Ce sont des *amis* :
- De quoi parlez-vous ?
 - Est-ce qu'il est question de travail entre vous ?
 - Pourquoi ?
- 5.1-B Ce sont de *simples collègues* de travail :
- Quand vous êtes 2 en pause en même temps, de quoi parlez-vous ?
 - De travail ?
 - De quoi au juste ?
 - Pourquoi ?
- 5.1-C Vous ne vous parlez pas :
- Pourquoi ?
- 5.2 Et toi, ton boss, il est comment ?
- 5.2.A Ses points forts
- 5.2.B Ses points faibles

À poser si la 5.2 ne donne pas de résultats satisfaisants!

(5.3) *Et le patron idéal, à quoi il ressemblerait ?*

5.3.A *Attitudes,*

5.3.B *Comportements,*

5.3.C *Valeurs,*

- 5.4 Voudrais-tu être le boss de cette entreprise ?
- 5.4.A Pourquoi ?
- 5.4.B Penses-tu que ce serait possible ?
- 5.5 Admettons, que tu sois le patron de l'entreprise, apporterais-tu des changements ?

6. Aimes-tu ton travail ?

6.1 C'est quoi ton *feeling* quand tu vas travailler / quand tu te rends à ton travail ?

6.2 Dans quel état es-tu quand tu sors de ton travail ?

6.3 Quels sont les avantages de ce travail ?

6.4 Quels sont les inconvénients de ta job ?

NOTE : Faire d'abord une question ouverte. Ne pas présenter les pistes. Faire d'abord de la reformulation (i.e. reprendre dans vos mots ce que dit le répondant) OU reposer la question autrement (*qu'est-ce qui te dérange...? qu'est-ce que tu n'aimes pas... ?*). Une fois que le citron est vraiment pressé, lui présenter les pistes suivantes

6.4.A Te sens-tu valorisé dans ton emploi?

6.4.B Discrimination/favoritisme (sexisme, orientation sexuelle, âgisme, racisme...)

6.4.C La paie :- remise d'un bulletin de paie

- retard, erreurs,

-paie de vacances (congs annuels)

-heures supplémentaires payées

-temps accordé pour les repas

- pauses

- formation payée

6.4.D Les horaires (changements, demandes particulières – heures supplémentaires, etc.)

6.4.E Pouvoir réel et effectif (Est-ce qu'on tient compte de tes idées et de tes opinions ?)

6.5 Est-ce qu'il y a, dans ton travail quelque chose qui te fâche vraiment, qui te scandalise ?

6.5.A Quoi ?

6.5.B Pourquoi ?

6.5.C Comment réagis-tu ?

6.5.D Est-ce que tes collègues ont la même réaction que toi ?

6.5.E Vous en parlez-vous ?

6.6 Est-ce qu'il y a des actions, des stratégies ou des ententes que vous avez, tes collègues et toi, que les patrons ne connaissent pas ?

6.6.A De quoi s'agit-il ?

6.6.B Est-ce que vous vous en êtes parlé ou si les choses se sont placées d'elles-mêmes ?

7. Pourquoi gardes-tu ce travail ?

II – Le futur

8. Et ton avenir... à quoi il ressemble

- 8.1 Quand tu rêves (dont l'avenir professionnel : type d'emploi, revenu, poste - patron, employé, partenaire) ?
- 8.2 Quand tu ouvres les yeux, à quoi ressemble ton avenir (dont l'avenir professionnel : type d'emploi, revenu, poste - patron, employé, partenaire) ?
- 8.3 Est-ce qu'il y a des différences entre ton avenir de rêve et ton avenir éveillé ?
- 8.3.A Quelles sont les différences ?
- 8.3.B Pourquoi est-ce que ton avenir rêvé est différent de l'éveillé ?
- 8.3.C As-tu confiance en l'avenir ?
- 8.3.D Crois-tu que le succès professionnel ne dépend que de l'individu ? OU Crois-tu que tu es le seul responsable de ton succès professionnel... ou de ton insuccès ?
- 8.4 Quand tu y seras, dans l'avenir, mettons dans 15 ans, que penses-tu de la période actuelle de ta vie ?

III - Le degré de mobilisation individuel

9. Tout à l'heure, tu m'as parlé des inconvénients de ton travail et de choses qui te dérangent / te plaisent moins. Comment penses-tu que ces choses pourraient être améliorées ?

- 9.1 Comment cette amélioration pourrait-elle être réalisée ?
- 9.1.1 Est-ce qu'elle passerait par un individu ou par l'ensemble des travailleurs ?
- 9.1.2 Peut-être que ça dépend des situations.
- A) Lesquelles seraient mieux servies par une action individuelle ?
- B) Lesquelles par une action de groupe ?
- 9.2 Est-ce que tu as déjà entrepris des démarches pour améliorer tes conditions de travail ?
- 9.2.A Que voulais-tu améliorer ?
- 9.2.B Comment as-tu procédé ? As-tu agi seul ou avec tes collègues ?
- 9.2.C Quels ont été les résultats ?
- 9.3 Crois-tu qu'il existe des lois ou des ressources pour les travailleurs en général ou pour ceux du secteur des services ?
- 9.3.A En connais-tu ?
- 9.3.B Connais-tu des lois ou organismes sur la santé et la sécurité ? (LSST, LATMP, CSST)

10. Connais-tu des groupes de pression, des organisations ?

- 10.1 Lesquels ?
- 10.1.A Selon toi, est-ce que ces groupes (reprendre les groupes nommés par le répondant) sont utiles ?
- 10.1.B Pourquoi est-ce que ça fonctionne / ne fonctionne pas ?

- 10.2 S'il y avait un regroupement des travailleurs du secteur des services, que crois-tu que ce groupe devrait faire pour qu'il soit utile et efficace ?
 - 10.2.A Quels services devrait-il offrir ?
 - 10.2.B Quelles activités seraient utiles ?
 - 10.2.C Quel type d'organisation devrait-il adopter ?
 - 10.2.D Qu'est-ce qu'il faudrait éviter pour que ça marche ?
 - 10.2.E Est-ce que tu ferais partie d'un tel groupe ?
 - 10.2.E.1 Pourquoi ?
 - 10.2.E.2 Qu'est-ce que tu crois que ça t'apporterait ?
 - 10.2.E.3 Qu'est-ce que tu irais y chercher ?
 - 10.2.F Préférerais-tu t'organiser seul ?
 - 10.2.F.1 Comment ferais-tu ?
 - 10.2.F.2 Quelles seraient tes ressources ?

11. Pour combien de temps encore penses-tu travailler à cet endroit ?

ANNEXE 3

Liste non exhaustive des principales sources d'information retenues pour documenter le contexte et les événements sociopolitiques de 1998 à 2005 qui touchaient les conditions de travail des jeunes :

Québec 1999 – Toute l'année politique, économique, sociale et culturelle, sous la direction de Roch Côté, Le Devoir, Éditions Fides, 1998.

L'annuaire du Québec 2003 – Toute l'année politique, économique, sociale et culturelle, sous la direction de Roch Côté, Le Devoir, Éditions Fides, 2002.

Bilan des relations de travail au Québec en 2001. Ministère du Travail, Direction de la recherche et de l'évaluation, Bibliothèque nationale du Québec, 2002.

Mémoire présenté à la commission parlementaire de l'économie et du Travail relativement aux clauses "orphelin", Force Jeunesse, le 18 août 1998.

Mémoire de la CSN sur les clauses discriminatoires, dites "orphelin".

Un vrai défi collectif : de nouvelles normes pour un nouveau travail!, mémoire présenté au ministère du Travail en réaction au document de consultation : *Revoir les normes du travail – Un défi collectif!*

La révision des normes du travail : une proposition intéressante, mémoire présenté au Ministre d'État aux Ressources humaines et au Travail, M. Jean Rochon, sur le projet de loi n°143, *Loi modifiant la loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives*, par la Centrale des syndicats du Québec, décembre 2002.

Prévention au travail, vol.18, n°1 hiver 2005.

Actes du Forum Droits et Libertés, *L'équité entre les générations et les clauses "orphelin" : droits à défendre*, organisé par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse en collaboration avec Jeunesse et le Pont entre les générations, Bibliothèque nationale du Québec, juillet 1999.

Nouvelles formes de travail et précarisation de l'emploi : un état de la situation, Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, septembre 1998.

Bernier, Jobin et Vallée, *Les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle*, Synthèse du rapport final, Bibliothèque nationale du Québec, 2003.

Sites Internet : Emploi-Québec, CSST, Chronique de l'Itinérant électronique, FCEI, CNT etc.

ANNEXE 4

Tableau retraçant la naissance du réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* et son évolution dans le contexte et les événements sociopolitiques du moment

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
<p>Des échelles salariales à double palier permanentes (dites clauses « orphelin ») sont insérées dans les conventions collectives dans le cadre des négociations dans le secteur municipal.</p> <p>Publication par le Ministère du Travail du rapport concernant l'équité intergénérationnelle.</p> <p>Réforme de l'Aide sociale qui impose entre autres l'obligation pour les 18-24 ans de s'inscrire dans un parcours de réinsertion en emploi sous peine d'une pénalité.</p> <p>Tentative de syndicalisation du Mc Donald's de Saint-Hubert qui est fermé en invoquant une cause de non-rentabilité après 17 ans d'exploitation.</p>	<p>1998</p> <p>Avril 1998</p> <p>Juin 1998</p> <p>Août 1998</p> <p>Février 1998</p>	<p>Fondation de <i>Force Jeunesse</i> Intérêt de défense des jeunes travailleurs au sens large syndiqués et non syndiqués et coalition des jeunes au national.</p> <p>Intérêt de Forces Jeunesse pour les clauses « orphelin ».</p> <p>Forces Jeunesse aide différents groupes de jeunes à s'organiser (policiers, enseignants). Les jeunes non syndiqués du secteur des services sont peu représentés au sein de Force Jeunesse.</p> <p>Mémoire présenté à la Commission parlementaire de l'économie et du travail relativement aux clauses « orphelin » par Forces Jeunesse</p>	<p>Jeunes travailleurs syndiqués et non syndiqués</p> <p>Gap (groupe de jeune policier), AJEQ, AJM et autres sous-groupes de Force Jeunesse</p>
<p>Élections provinciales : le parti québécois est réélu</p>	<p>Novembre 1998</p>		
	<p>1999</p>	<p>Recherche-Action : <i>Silence d'une main d'œuvre jetable.</i> Objectifs : -Connaître les conditions de travail des jeunes non syndiqués (rapport au travail, lois CNT et CSST, utilisation des lois) -Connaître les raisons de la faible organisation des jeunes du secteur des services</p> <p>Conditions de travail difficiles notamment les conditions de SST. Des typologies de rapport à l'employeur sont décrites. Milieu des travailleurs des services peu organisé. Quoi en faire pour aider ces jeunes à s'organiser sur le terrain? Sont allés voir la CSST et la CNT</p>	<p>Jeunes travailleurs non syndiqués dans les secteurs précaires et secteurs du commerce de détail et de la restauration</p>

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
	Juillet 1999	Colloque sur le thème de « L'équité entre les générations et les clauses orphelin » est organisé par la Commission des droits de la personne en collaboration avec Force Jeunesse et Le pont entre les générations.	Jeunes travailleurs
Mémoire déposé par la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse à la Commission de l'économie et du travail sur le projet n°67 demandant au législateur d'intervenir en modifiant la Loi sur les normes du travail pour pallier l'effet inéquitable des échelles salariales à double palier permanentes* (dites clauses « orphelin »)	Septembre 1999	Mémoire présenté à la Commission parlementaire de l'économie et du travail relativement au projet de Loi n° 67 modifiant la Loi sur les normes du travail en matière de disparités de traitement par <i>Force Jeunesse</i>	Jeunes travailleurs
Projet de loi n° 67 modifiant la Loi sur les normes du travail en matière de disparités de traitement (clauses « orphelin »)	20 décembre 1999		
Partenariat entre la CSST et les acteurs (agents de la police sociocommunautaire) qui se préoccupent de la prévention des agressions dans les petits commerces.	2000		
<p>Sommet de la Jeunesse</p> <p>Ce Sommet avait pour but de cerner les préoccupations et les attentes de la génération montante, mais aussi d'interpeller directement tous les décideurs du Québec afin d'élaborer tous ensemble des solutions durables</p> <p>Pour atteindre cet objectif, quatre grands thèmes</p>	24 février 2000		

* On distingue généralement deux types de disparité de traitement en fonction de la date d'embauche. D'abord, celles qui sont permanentes, c'est-à-dire celles qui ne permettent pas un rattrapage, par exemple, des échelles de salariales à double palier qui seraient absolument parallèles. Il y a aussi celles qui sont temporaires, c'est-à-dire celles qui permettent un rattrapage dans un délai raisonnable, par exemple avant l'expiration de la convention collective. La loi n'interdit pas uniquement la disparité salariale mais vise un ensemble de conditions de travail, par exemple, la durée de travail, les jours fériés, les vacances, etc. cf. LNT, art. 87.1, 87.2 et 87.3; cf. l'expression "sans possibilité de rattrapage" dans "Les normes du travail sur les disparités de traitement : guide d'interprétation". http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/gen/publications/pdf/c_0260.pdf ; cf. "Rapport sur l'application des dispositions de la loi sur les normes du travail concernant, les disparités de traitements", Ministère du travail en collaboration avec la CNT, 28-06-2004, 43 pages. http://www.travail.gouv.qc.ca/actualite/clauses_orphelin/Rapport_disparites.pdf

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
sont abordés : relever les défis de l'emploi, parfaire le savoir et la formation, promouvoir une société équitable et élargir notre ouverture sur le monde.			
Tentative de syndicalisation du Mc Donald's de la rue Peel à Montréal qui est fermé en invoquant une hausse de loyer de 300%.	Novembre 2000		
Premier plan d'action jeunesse de la CSST 2002-2005	2001 Printemps 2001	Mémoire sur <u>La situation de l'emploi des jeunes dans les municipalités de l'île de Montréal</u>	Jeunes travailleurs
<p>Le comité Bernier : le Ministre d'État des ressources humaines et du travail met sur pied un comité d'experts chargé de se pencher sur les besoins de protection sociale des personnes vivant une situation de travail non traditionnelle</p> <p>Première Escouade Jeunesse</p> <p>Dépôt par le Ministre d'État des ressources humaines et du travail de son document de consultation intitulé <u>Revoir les normes du travail au Québec : un déficit collectif</u></p>	Mars 2002 Mai 2002 Juin 2002	<p>En réponse au dépôt de consultation : <u>Revoir la Loi sur les normes du travail sans oublier les nouvelles formes de travail</u> présenté au ministre d'État</p> <p>Dépôt au comité Bernier : Mémoire sur <u>La situation des jeunes travailleurs atypiques : agir rapidement pour cesser l'hémorragie</u></p>	Jeunes travailleurs atypiques
	2002 (à décembre 2003)	<p>Projet : <u>Le travail : Un espace de citoyenneté pour les jeunes Québécois</u>. (Fonds Jeunesse suite au sommet de la Jeunesse en 2000) Embauche d'une intervenante communautaire Objectifs : Rassembler des jeunes travailleurs d'une même zone géographique et les aider améliorer leurs conditions de travail. Soutenir les jeunes à s'auto-organiser et donner un montant pour qu'ils réalisent quelque chose.</p> <p>Dans le cadre de ce projet : Formation du noyau : premiers jeunes qui se sont regroupés dans le cadre de ce projet.</p>	<p>Les jeunes travailleurs précaires du secteur du commerce de détail et de la restauration et jeunes travailleurs non syndiqués</p> <p>Jeunes travailleurs du secteur du commerce de détail et de la restauration de la zone ciblée</p>

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
	<p>Août-septembre 2002</p> <p>Été 2002</p> <p>Septembre 2002</p>	<p>Début du travail terrain en allant prendre des cafés : - Choix du quartier ciblé par le noyau - Difficultés à rentrer en relation avec les travailleurs</p> <p>Premier contact avec des coursiers à vélo.</p> <p>Rencontre avec un professeur à l'UQAM qui a travaillé dans des comités de citoyens dans les années 1960 et 1970. Il donne tous les moyens qu'il a utilisés pour mobiliser les citoyens dans ces comités.</p> <p>Décision de la réalisation d'entrevues afin de rentrer en contact avec les jeunes et de mieux connaître les conditions de travail des jeunes travailleurs de la zone ciblée.</p> <p>Construction d'une grille d'entrevue pour les jeunes acceptant de parler de leurs conditions de travail</p> <p>Embauche à contrat à mi-temps pour réaliser les entrevues d'une seconde intervenante communautaire.</p> <p>⇒ Début du porte-à-porte : administration du questionnaire aux jeunes travailleurs qui acceptent de parler de leurs conditions de travail (bon taux de participation)</p> <p>Analyse des entrevues et réalisation d'une typologie des travailleurs interrogés : 3 types de relation des travailleurs avec leur emploi et 3 types d'entreprises sont ressortis. Croisement des différents types d'employeurs et de travailleurs.</p>	<p>Messagers à vélo</p> <p>Les jeunes travailleurs du secteur du commerce de détail et de la restauration</p>
<p>Le conseil permanent de la jeunesse (CPJ) produit un mémoire sur la réforme de la <i>Loi sur les normes du travail</i>. Celui-ci évalue les propositions du document de consultation en soulignant qu'elles ne protègent pas suffisamment les jeunes et les travailleurs atypiques.</p>	<p>Septembre 2002</p>		

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
Projet de Loi n° 143 sur la modification de la Loi sur les normes du travail (apparition de dispositions sur le harcèlement psychologique sur conciliation travail famille, modifications touchant l'indemnisation des jours fériés, chômeurs et payés, les vacances, les pourboires, le salaire minimum, le paiement des équipements individuels de protection et la formation, les licenciements collectifs)	Novembre 2002	Rencontre pour présenter les résultats des analyses du questionnaire : les interrogés sont invités. 50 personnes sont venues. Ce sont surtout de jeunes diplômés qui sont venus par bouche à oreille et qui n'occupent pas d'emploi dans leur domaine. ❖ Discussion sur leur perception par rapport à ses modèles et sur leurs perceptions des freins à la mobilisation et des pistes de solutions. ❖ Témoignages des coursiers à vélo et des travailleurs du multimédia sur leurs conditions de travail. ❖ Création « officielle » du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs , idée ressortie lors des entrevues. Proposition de la création d'un site Internet et d'un café. ❖ Création de groupes de travail pour la construction du site et le travail sur le Café	Jeunes travailleurs non syndiqués et jeunes travailleurs du secteur du commerce de détail et de la restauration de la zone ciblée Bénévoles
Adoption et sanction du projet de Loi n° 143 modifiant <i>La Loi sur les normes minimales du travail et d'autres dispositions législatives</i>	Décembre 2002		
Première activité de visionnement d'un documentaire sur ce sujet présenté par celui qui a tenté de syndiquer le Mc Donald's de la rue Peel en 2000.	Jan 2003	Ouverture du Café dans les locaux de la 20taine : création d'un lieu physique pour les jeunes travailleurs de la zone. Activités proposées : visionnements de documentaires suivis de discussions, vernissages, formations sur les Normes du travail. Lancement du site (http://droitdecitemontreal.org/projets/les_toiles) notamment pour informer les jeunes travailleurs des normes du travail et de la santé sécurité au travail Sensibilisation de la zone commerciale continue sur le terrain	Jeunes travailleurs atypiques de la zone ciblée
Rapport Bernier portant sur les besoins de protection sociale des personnes en situation de travail non traditionnelle est rendu public par le Ministre d'État des ressources humaines et du travail.	6 février 2003		

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
Le Ministre d'État des ressources humaines et du travail tient une consultation des groupes intéressés par le rapport Bernier.	25 février, 4 et 5 mars 2003		
Changement de gouvernement au Québec : retour du parti libéral	14 avril 2003	Pas de lien direct avec cet événement, mais la coalition Bernier va se former plus tard pour rappeler à ce nouveau gouvernement l'importance du rapport Bernier	
	Mai 2003	Proposition d'un projet d'événement artistique (Fou'art), pour les jeunes du quartier ciblé : Moyen de recrutement des jeunes artistes, liste d'envoi de courriels, sur le terrain dans la zone géographique et beaucoup de bouches à oreille	Les jeunes travailleurs bénévoles de la zone ciblée
	Août 2003	Réalisation de l'événement : Fou'art Journée au parc Carré St-Louis dans le but de sensibiliser les gens aux conditions de travail des jeunes et des artistes de la zone géographique	Activité populaire auprès de jeunes artistes et d'autres secteurs
La «modernisation» de la <i>Loi sur l'aide financière aux études</i> (Loi 19), notamment les remodulations de plafonds des prêts, a pour effet direct d'augmenter de 100 millions de dollars l'endettement étudiant.	Automne 2003		
Organisation d'un colloque par Force Jeunesse : un atelier est consacré au travail atypique. Conférencier : Jean Bernier (U Laval), Geneviève Baril (CPJ), Amélie Bouchard (Les Toiles). Le 2 ^{ième} Forum public de l' <i>Association des commissions des accidents du travail du Canada</i> (ACATC) comportait un programme orienté sur le thème La santé et la sécurité au travail chez les jeunes.	Octobre 2003 Automne 2003	Participation au colloque de Force Jeunesse pour présenter les constats et l'action menée dans le réseau Les Toiles des jeunes travailleurs.	
	26-27 novembre 2003	Journées des travailleurs atypiques Activités organisées : Formations, conférences, improvisations sur le thème des conditions de travail.	Jeunes travailleurs atypiques de la zone ciblée
	Janvier 2004	Changement d'optique géographique par les groupes professionnels (journalistes indépendants, multimédia, artistes et intervenants sociaux) Ce changement est venu suite à toutes les expériences et événements dans le réseau Les Toiles. Le noyau s'est rendu	Jeunes travailleurs appartenant aux groupes professionnels (journalistes indépendants, multimédias, artistes et intervenants)

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
		<p>compte que les groupes professionnels étaient toujours plus présents et plus actifs que les travailleurs précaires de la zone ciblée. Embauche de deux intervenants : une qui s'occupera du groupe de multimédia Et l'autre du café et de la radio communautaire par la suite.</p> <p>Pour les jeunes travailleurs précaires du secteur du commerce de détail et de la restauration de la zone ciblée, la sensibilisation sur le terrain continue.</p>	<p>sociaux)</p> <p>Jeunes travailleurs précaires du secteur du commerce de détail et de la restauration</p>
<p>Syndicalisation des messagers à vélo de l'île de Montréal. Contrairement aux prétentions des entreprises qui les emploient, les messagers à vélo ne devraient pas être considérés comme des travailleurs autonomes, mais plutôt comme des salariés à commission (ils ne peuvent pas choisir leurs horaires et tarifs). Cela obligerait aussi les employeurs à cotiser à la CSST.</p>	<p>Mars 2004</p>	<p>Rencontre avec les travailleurs du multimédia (30 personnes). Ces travailleurs envisageaient de fonder une coopérative (non réalisé en raison de l'arrêt de la plupart des activités de soutien du réseau, faute de financement). Intégration d'une page web sur le site du réseau pour informer les travailleurs du multimédia sur les normes minimales des travailleurs autonomes.</p> <p>Soutien des messagers dans leurs revendications et dans leur démarche de syndicalisation en aidant à faire le lien avec la FTQ. Travail à faire signer des cartes</p>	<p>Jeunes travailleurs du multimédia</p> <p>Messagers à vélo</p>
<p>Mise en place de la démarche Opération JeuneSST lancée par l'IRSST</p>	<p>Printemps 2004</p>	<p>Premier contact en 2005 avec réseau Les Toiles des jeunes travailleurs</p>	
	<p>Avril 2004</p>	<p>Fermeture du café, suite à la fermeture des locaux de la 20taine</p> <p>Un an après la première assemblée, assemblée de réflexion avec tous les membres du réseau (et autres) afin de : -présenter une vidéo réalisée qui présente le réseau réaliser dans la dernière année -présenter ce qui avait été fait jusqu'à présent et trouver d'autres pistes d'actions pour la suite (l'idée de groupes professionnels a été renforcée)</p>	<p>Les jeunes du réseau</p>

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i>	Clientèle visée
	Mai 2004	Début des rencontres mensuelles de 5 à 10 travailleurs sociaux, du communautaire, pour discuter de leurs conditions de travail et pour mettre sur pied la journée de Réflexion qui aura lieu en juin 2005.	Jeunes travailleurs du communautaire
<p>Rapport du ministère du Travail sur l'application des dispositions de la <i>Loi sur les normes du travail concernant les disparités de traitement</i>. Sur la base de l'analyse des conventions collectives déposées <i>Commission des relations du travail</i> (CRT) de même que l'analyse des plaintes qu'elle a reçues, il semble bien que les dispositions introduites dans la <i>Loi sur les normes du travail</i> (LNT) en 1999 n'aient pas réussi à inciter suffisamment les acteurs sur le marché du travail, à tout le moins ceux des milieux de travail syndiqués, à ne plus recourir aux disparités de traitement.</p>	Juin 2004	Début de l'émission de radio « L'Emploi du temps » à la radio communautaire CIBL.	Auditeurs de la radio communautaire de la zone ciblée et autres
	Août 2004	2 ^e de Fou'art organisé à la demande des jeunes artistes : Journée au parc Carré St-Louis dans le but de sensibiliser les gens aux conditions de travail des jeunes et des artistes de la zone géographique	Activité populaire auprès de jeunes artistes et d'autres secteurs
	Septembre- Octobre 2004	Coalition Bernier en collaboration avec Au Bas de l'échelle, écriture de lettres au Ministre, dans les journaux, pour remettre de l'avant les propositions du rapport Bernier.	Jeunes travailleurs atypiques
<p>Forum des générations : Le Premier ministre a proposé aux participants du Forum, soit des gens du milieu urbain et rural, jeunes, aînés, syndicats, représentants du patronat, du monde communautaire, du monde des affaires, des autochtones, mais aussi des communautés culturelles, de faire équipe en vue d'élaborer des solutions aux grands défis que le Québec doit relever, soit celui des finances publiques et du déclin démographique. Plusieurs actions furent proposées dont une concernant particulièrement les jeunes, soit la mise en œuvre de la <i>stratégie-jeunesse</i>.</p>	Octobre 2004	Force Jeunesse n'a plus de financement pour garder le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> .	

Éléments du contexte sociopolitique et des relations de travail	Date	Activités reliées à la création et au développement du réseau Les Toiles des jeunes travailleurs	Clientèle visée
	Décembre 2004	Assemblée générale de l'organisme la 20taine au cours de laquelle : -ont lieu les élections du CA : la majorité des membres sont des anciens du réseau -La 20taine décide de reprendre le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> à Force Jeunesse, mais pendant 6 mois les deux organismes restent associés.	
	Janvier 2005	Réembauche d'une intervenante pour 6 mois Activités poursuivies : -accompagnement du groupe des intervenants sociaux et du multimédia -sensibilisation sur le terrain des jeunes travailleurs de la zone géographique	Jeunes travailleurs du communautaire, du multimédia et du secteur du commerce de détail et de la restauration
Grève historique du mouvement étudiant québécois qui avait pour but de dénoncer les compressions de 103 millions de dollars dans le système de prêts et bourses québécois. Colloque organisé par l'IRSST : <i>Les jeunes et la SST dans une société en mouvement</i>	Avril 2005		
	Juin 2005 Juin 2005	La 20taine acquiert le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> . Le volet sur les conditions de travail des jeunes travailleurs atypiques devient le plus actif. Changement d'optique de Force Jeunesse qui ne travaille plus sur la problématique des jeunes travailleurs atypiques. Le Réseau les Toiles compte plus de 300 membres Journée de réflexion, organisé par le comité de travailleurs sociaux du communautaire.	Intervenants sociaux du communautaire
	Août 2005 à décembre 2006	Projet : <u><i>La brigade travail : entre les mains des jeunes du Plateau (2 subventions par un arrondissement de la ville de Montréal)</i></u> Réembauche d'un intervenant pour continuer la sensibilisation terrain dans les commerces de détail et la restauration.	Jeunes travailleurs précaires du secteur du commerce de détail et de la restauration de la zone ciblée
	Janvier 2006	Début de la collaboration avec l'IRSST au projet de recherche analysant l'approche terrain menée par le réseau <i>Les Toiles des jeunes travailleurs</i> : <u><i>Approche terrain pour sensibiliser les jeunes travailleurs à la SST</i></u>	

ANNEXE 5

Copie d'une page du journal de bord tenu par l'intervenante du réseau *Les toiles des jeunes travailleurs* au cours de l'étude

6 juin

Distribution de la Norme du mois uniquement. Ceux à qui j'ai parlé du film se sont montrés intéressés, mais ils ont d'autres activités (cours, enfants).

Chez [REDACTED], l'employé se demandait si c'était parce que nous avions plus de problèmes sur [REDACTED] qu'ailleurs.

Une employée en restauration m'a expliqué qu'en contre partie de mauvaises conditions, ils gagnaient big d'argent. (compensation selon elle). Le gros problème demeure de prendre des congés et de pouvoir prendre une pause-repas. Je l'ai invitée à discuter plus, mais elle ne pourrait, va rappeler.

hors terrain:

- travail sur le questionnaire
- ajustement dépliant
- dev. du projet d'exposition ambulante
- contact avec le Réseau des travailleurs pour une éventuelle concertation avec d'autres organismes qui travaillent sur cette question. Prometteur!

ANNEXE 6

Grille utilisée pour observer les visites des intervenants dans les commerces :

Intervenant: _____
 Commerce : _____
 Localisation : _____
 Nombre employés :

Commentaires : _____

Date Am/Pm	Durée	Communication avec gérant, employés... Écouté par	Entrée en contact	Sujets abordés/ Questions posées/Informations diffusées	Impressions et commentaires	Suivi Coordonnées

ANNEXE 7

Caractéristiques personnelles des 29 jeunes interviewés

ND = non demandé

Thèmes	Classes	Nombre
Sexe	féminin	21
	masculin	8
Âge	14-19	1
	20-24	11
	24 et +	13
	ND	4
Enfants	oui	3
	non	15
	ND	11
Situation résidentielle	parent	2
	colocation	14
	seul	1
	seul et enfant	0
	conjoint	5
	conjoint+enfant	2
	ND	5
Scolarité	sec 4 et +	0
	sec 5	6
	DEP, ASP, AEC	3
	cégep	8
	1er cycle	8
	2e cycle	0
	ND	4
	Durée en emploi	moins de 3 mois
3-6 mois		3
7-1 an		8
1-3 ans		6
3 ans et +		3
ND		2
Prévoit garder emploi	quelques mois	13
	1-2 ans	11
	2 ans et +	1
	ND	4
Aux études	oui temps plein	7
	oui temps partiel	2
	oui non spécifié	6
	Non	8
	ND	6

Nombre d'emplois occupés	1	12
	2	8
	3 et +	3
	ND	6
Revenus	prêts/bourses	3
	aide parentale	3
	revenus placements	0
	autre	0
	aucun	10
	ND	10
	prêts/bourses + aide parentale	3

ANNEXE 8

Caractéristiques des entreprises dans lesquelles travaillent les 29 jeunes interviewés
 ND= non demandé

Thèmes	Classes	Nombre
Type	commerce	8
	restaurant	18
	autre	3
	ND	0
	100% non syndiqués	
Statut	régulier	0
	contractuel	0
	t. autonome	0
	intérimaire	0
	t. partiel	11
	t. plein	14
	ND	4
Salaire	minimum	5
	minimum+ pour.	14
	autre	9
	ND	1

ANNEXE 9

Récits d'accidents du travail :

Une jeune femme a affirmé elle aussi avoir été victime d'un accident du travail. Elle travaillait comme serveuse dans un restaurant, lorsqu'elle s'est foulée la cheville dans les escaliers. Elle a continué à travailler cette journée-là malgré la douleur et puisque son accident est survenu la dernière journée de sa semaine de travail. Elle n'est pas rentrée au travail pendant 3 ou 4 jours parce qu'elle était en congé, et non parce qu'elle avait reçu une indemnité pour sa blessure. Son employeur ne l'a donc pas orienté et la blessure n'a jamais été déclarée à la CSST. Aujourd'hui, plusieurs mois plus tard, elle subit encore les répercussions de sa blessure, puisqu'elle ressent encore parfois des douleurs à la cheville.

Une autre jeune femme travaillant dans les cuisines d'un restaurant a été victime d'un accident du travail. Son employeur lui a demandé de changer l'huile de la friteuse. Elle a accepté de faire la tâche, mais nous souligne que l'équipement qu'elle devait utiliser n'était pas sécuritaire. Le plancher était très glissant ce qui a provoqué sa chute. Elle a donc échappé l'huile chaude qui s'est déversée sur elle. Son employeur ne l'a pas orientée dans cette situation. Son accident n'a pas été déclaré à la CSST et elle n'a donc pas été indemnisée. Son employeur lui a fait faire du ménage pendant les autres semaines jusqu'à son rétablissement. Elle affirme qu'elle n'avait que 17 ans lorsque cette situation est survenue, qu'elle ne connaissait pas la CSST ni ses droits comme travailleuse.

Un jeune homme travaillant dans une fromagerie a eu un accident du travail, lors de sa troisième journée de travail. Il s'est profondément coupé le doigt avec une trancheuse. Il tentait alors de couper un bloc de fromage, mais celui-ci était trop gros pour qu'il puisse mettre le garde de sécurité sur la machine. Il était pressé puisque plusieurs clients attendaient. Il a donc enlevé le garde et a tenté de couper le fromage. Il a perdu le contrôle et il s'est coupé le bout supérieur du doigt. Son employeur, une habituée des accidents du travail et de la CSST, lui a prodigué les premiers soins et lui a payé le taxi pour aller à l'hôpital. Son accident a été déclaré à la CSST et il a été pendant 3 semaines en arrêt de travail. Il est ensuite retourné au travail et y travaille toujours. L'employeur, qui reçoit plusieurs visites par année de la CSST en raison du nombre élevé de blessures dans son commerce, l'a bien orienté dans cette situation.

Un autre répondant a affirmé s'être blessé au travail, alors qu'il travaillait dans une boutique de vêtements. Il devait aller porter des vêtements au sous-sol, lorsqu'il est tombé dans les escaliers. Son dos a durement frappé les marches, ce qui lui a provoqué une vive douleur. Il a tout de même travaillé le reste de la journée ainsi que le reste de la semaine, mais a affirmé que son dos lui a fait mal pendant 3-4 jours. Son employeur n'était pas sur les lieux du travail lors de l'accident et il ne l'a jamais informé. Il aurait pourtant peut-être pu recevoir une indemnité de la CSST ou, son employeur aurait pu agir sur la situation en apposant des collants antidérapants sur les escaliers glissants et étroits de ce commerce. Le travailleur a aussi souligné qu'il n'aurait pas su quoi faire en cas d'accident encore plus grave. Il ne connaissait pas la CSST ni ses droits.

Une répondante a été victime d'un accident du travail, lorsqu'elle travaillait dans une charcuterie. Elle était fatiguée après un « rush » très intense et devait couper encore

quelques pièces de viande. Elle n'a pas mis le protecteur sur la machine, puisque la partie de viande restante était trop petite, trop mince pour mettre le protecteur. Elle s'est alors tranché le pouce. Son employeur lui a dit de quitter et de prendre congé pendant deux semaines. Il lui a payé au noir ces deux semaines et elle a ensuite réintégré l'emploi. Son accident n'a toutefois pas été déclaré à la CSST, ce qui ne lui permettra pas, en cas d'aggravation de la blessure, de recevoir des compensations.

ANNEXE 10

Autres activités réalisées par le réseau *Les Toiles des jeunes travailleurs* :

a. Rencontre auprès des jeunes travailleurs :

Au départ, ces entrevues semi-dirigées étaient conçues pour faire un survol global des conditions de travail des jeunes, connaître des situations d'emploi des jeunes travailleurs, leurs besoins, leurs désirs d'améliorer leurs propres conditions de travail et leur point de vue sur les moyens pour y parvenir. Les entrevues sont aussi utilisées comme moyen de rentrer en relation avec les jeunes travailleurs en dehors du milieu de travail, où l'expression devient plus libre, d'établir et consolider des liens avec des travailleurs du secteur des services. De la même manière, depuis la récolte des données pour ce projet, avec l'aide de plusieurs stagiaires, Droit de cité a réalisé des entrevues auprès de jeunes occupant un emploi dans les groupes professionnels soutenus par le réseau.

Aujourd'hui, les intervenants ont le projet de développer des formations à proposer spécifiquement aux jeunes qu'ils rencontrent dans les commerces. Ces formations seraient conçues sous forme de discussion et d'échanges avec les jeunes, où les jeunes pourraient poser leurs questions et chercher ensemble des réponses.

b. Activités culturelles :

Ces activités demandent que les bénévoles s'impliquent, s'investissent et donc se mobilisent. Beaucoup de jeunes, rejoints dans la zone où le réseau agit, ont des intérêts artistiques. Ainsi, 3 événements artistiques ont vu le jour : 2 journées du festival *Fou'Art* (Août 2003 et 2004) et une *Exposition ambulante et engagée* (2007) dans les cafés de Montréal. Des jeunes artistes ont ainsi travaillé à des créations s'exprimer sur leurs conditions de travail. Le but est de mobiliser ses artistes et de sensibiliser les autres à leurs conditions de travail. Avant la mise à pied des employés du réseau en 2004, les locaux comprenaient un café «L'Atypique» faisant lieu de regroupement et d'échanges sur les conditions de travail. D'autres types d'événements, comme des soirées films ou des ateliers y ont été organisés par des bénévoles toujours pour débattre autour des conditions de travail. Ces activités sont maintenant reprises sous forme de café-rencontre ambulant dans différents cafés de la ville.

c. Autres événements :

Les intervenants tentent de créer des événements rassembleurs: par exemple au 1^{er} mai 2006, fête internationale des travailleuses et des travailleurs, ils ont distribué de 1200 dépliants à la sortie d'une station de métro suivi d'un 5 à 7 dans un bar où une vingtaine de personnes ont été présentes au total. Cela a permis de renouer des contacts et d'en faire des nouveaux : 5 personnes ont été intéressées par de la documentation et une autre pour être membre du CA. Ils ont aussi participé à des événements à la rencontre des jeunes travailleurs afin de diffuser de l'information et tenter de faire des contacts avec des jeunes: à la *Foire de l'emploi et de la formation* organisée par la Table de développement de la main-d'œuvre; ou encore à la *Table de concertation jeunesse* le 27 mai 2006. Cela a permis de susciter notamment l'intérêt des CJE et de l'organisateur communautaire

CLSC du quartier. D'autre part, ils ont aussi développé une formation en collaboration avec le ROCAJ (Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec) et *Au bas de l'échelle* pour sensibiliser les intervenants jeunesse sur les lois du travail.

d. L'agenda militant :

La sollicitation pour les activités et la circulation des informations se fait par l'envoi par courriel au réseau de l'agenda militant des activités, avec de la publicité sur les dépliants distribués sur le terrain dans les commerces (notamment les « flyers » de la *Norme du mois*) et la diffusion dans certains journaux locaux d'information.

e. Média :

Un site Internet a aussi été créé en collaboration avec les bénévoles pour présenter le projet, informer les jeunes de leurs droits et des activités proposées présentant le projet [18]. Enfin, l'un des premiers bénévoles, puis intervenant du réseau disposait d'un créneau d'une heure hebdomadaire pour parler des conditions de travail à l'émission « Emploi du temps » d'une radio montréalaise (CIBL).

g. Organismes-ressources :

- Au bas de l'échelle : lien étroit avec ces organismes où les intervenants prennent souvent contact pour se renseigner sur un point précis des normes afin de répondre aux questions sur le terrain et réfèrent régulièrement des jeunes travailleurs voulant engager des plaintes ;
- CNT (Commission des normes du travail) : appels réguliers pour s'informer sur questions précises au sujet de la Loi sur les normes du travail ;
- CSST (Commission de la santé et de la sécurité du travail) : appels réguliers pour des conseils relatifs aux questions posées par les jeunes travailleurs rencontrés et leurs employeurs, ainsi que des informations sur les lois et règlements relatifs à la santé des travailleurs.

f. Employeurs :

Les intervenants du réseau démontrent aussi un intérêt grandissant à rejoindre les employeurs des jeunes travailleurs qu'ils rejoignent dans la région. Dans ses journaux de bord, l'intervenante a eu l'idée de faire une liste des bons employeurs basée sur des critères prédéfinis afin d'encourager un renforcement positif. En collaboration avec Droit de cité, une stagiaire de l'ARUC (Alliances de recherche universités-communautés) a d'ailleurs réalisé des entrevues auprès d'employeurs volontaires.

g. Participation à des regroupements et comité :

Afin diffuser leurs connaissances « terrain » des problématiques vécues par les jeunes auprès d'autres intervenants ou pour développer des partenariats, Droit de cité siège à différents comités ou regroupements :

¹⁸ http://droitdecitemontreal.org/projets/les_toiles

- Partenaire de l'ARUC - Innovations, travail et emploi (Alliances de recherche universités-communautés) qui s'intéresse au développement, à la réussite et à la pérennité des innovations émanant du monde du travail et de l'emploi ;
- Siège au Forum Jeunesse de l'île de Montréal ;
- Siège au FDNS (Front de défense des non-syndiqués) qui regroupent 28 organismes. Ce front est porté par *Au bas de l'échelle*. Les 2 principaux chevaux de bataille, au moment de la collecte des données, étaient la lenteur du traitement des dossiers de harcèlement psychologique et une campagne pour rehausser le salaire minimum ;
- Partenariat développé avec le CJE (Carrefour jeunesse emploi) sur le projet d'exposition ambulante et engagé ;
- Membre du ROQAJ (Regroupement des organismes communautaires autonomes jeunesse du Québec) ;
- Liens avec le CDEC (Corporation de Développement Économique et Communautaire) du Centre-Sud/Plateau Mont-Royal.

ANNEXE 11

Documents produits par *Droit de cité* autour des préoccupations de SST dans le cadre de ce projet de recherche: tous ces documents sont recto verso

1) Norme du mois d'août 2006

La norme du mois : **Vive les vacances!***

Le droit aux vacances payées s'accumule pendant une période de **12 mois consécutifs** (habituellement du 1^{er} mai au 30 avril).

Le congé et le paiement doivent être accordés dans l'année qui suit.

Avant le début de votre congé, vous devez recevoir en une seule fois votre indemnité de vacances. Elle **représente 4 % ou 6 %** (selon la durée du service continu) du salaire annuel brut.

Service continu	Durée du congé	Indemnité
moins d'un an	1 jour par mois de service	4 %
1 an à 5 ans	2 semaines continues (possibilité d'une troisième semaine sans salaire)	4 %
5 ans et plus	3 semaines continues	6 %

Heures supplémentaires : Tout travail qui dépasse les **40 heures normales** de travail doit être payé à temps et demi, **c'est-à-dire 50% de plus**, à l'exclusion des primes données sur une base horaire.

Heures supplémentaires remplacées par un congé :
L'employeur peut, à la demande du salarié, **remplacer le paiement des heures supplémentaires par un congé payé** d'une durée équivalente aux heures supplémentaires effectuées, **majorée de 50 %**.

* <http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/jeunes/vacances.asp>

Congé payé \$\$\$\$

La fête du Travail est un congé qui doit t'être payé que tu travailles ou non cette journée, pour tous les détails

sur le **montant** auquel tu as droit : consulte le

www.cnt.gouv.qc.ca

L'été, c'est chaud !

Pendant l'été, **travailler à la chaleur peut causer des problèmes de santé.** Si votre emploi comporte une des conditions suivantes, vous risquez peut-être un **coup de chaleur** cet été :

- travailler dans les **cuisines** avec peu de circulation d'air
- être exposé à la **chaleur de machines**
- faire des **efforts physiques**
- garder un rythme de **travail rapide**
- être exposé **au soleil**

Les **symptômes** : -étourdissements, vertiges,
-fatigue inhabituelle

Dans ce cas, il faut toute suite transporter le travailleur dans un endroit plus frais, asperger son corps d'eau, faire le plus de ventilation possible et lui donner de l'eau fraîche à boire.

Des conseils :

- boire **un verre d'eau** toutes les 20 minutes, même si on n'a pas soif
- prendre **des pauses** dans un endroit plus frais et aéré
- ajuster**, si possible, le rythme de travail selon la température

**Tu as des talents en peinture, en illustration ou en photo ?
Participe au projet d'expo ambulante! sur les conditions de vie
des travailleurs précaires!
Pour plus d'infos ou pour tout autre question sur tes droits ...**

**Brigade du Plateau
(514) 678-0580**

2) Dépliant informatif sur la CSST: Saurais-tu quoi faire si c'était toi ?

CLIQUEZ SUR LE LIEN pour la version (*imprimable recto verso - format dépliant*)

<http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/CSST-Vers-impress.pdf>

Ou

Ci-joint la version (*lecture à l'écran*) Pages 109 et 110

24 000 jeunes
travailleuses et travailleurs québécois
se blessent au travail
chaque année...

Saurais-tu quoi faire
si c'était toi?



Ça pourrait
être toi :

- Chaque semaine, un jeune subit une amputation au travail !
- Chaque jour, seulement au Québec, environ 66 jeunes travailleurs se blessent au travail !
- Presque chaque mois, un jeune meurt au travail !
- Presqu'une fois sur deux, les jeunes travailleurs se blessent au dos ou aux mains !
- **T'es nouveau** : 54% des accidents chez les jeunes surviennent dans les 6 premiers mois d'un nouvel emploi !

**N'aie pas peur de poser des questions
pour bien comprendre ce que tu dois faire !**

Qu'est-ce que la CSST?

La Commission de la santé et sécurité au travail est l'assureur public en santé et sécurité au travail. C'est donc une sorte de grosse compagnie d'assurances payées par les employeurs qui couvre les employés au Québec.

Tu es couvert par la CSST dès que tu reçois un salaire d'un employeur, que tu travailles à temps plein ou à temps partiel, syndiqué(e) ou non, et même si tu travailles au noir.

La CSST et les lois concernant la santé et sécurité au travail sont là pour t'aider :

- en cas d'accident du travail
- en cas de maladie professionnelle (tendinite, bursite...)
- pour faire de la prévention et t'informer des risques liés à ton emploi.

appelle - nous
ou informe-toi au

www.csst.qc.ca

Pour plus D'INFORMATIONS

Droit de cité

Projet Les Toiles des jeunes
travailleuses et travailleurs

tél. **514 678-0580**
cell. **514 699-0580**

ou au

www.droitdecitemontreal.org



CSST

La Commission de la santé et de la sécurité au travail

tél. **514 906-3000**

www.csst.qc.ca



Projet soutenu par
l'organisme Droit de cité.
Droit de cité
droitdecitemontreal.org

Projet réalisé grâce à la participation financière du
Forum jeunesse de l'île de Montréal et de l'IRSST.
Forum jeunesse
de l'île de Montréal
Un espace de consultation et d'action pour la jeunesse



Illustrations : Leanne Franson
Conception graphique : Jacinthe Proulx



Qu'est-ce que je fais SI j'ai un accident au travail ?



1 Demande les premiers soins.

2 Dis-le rapidement à ton employeur.

Même si ta blessure n'est pas grave, prévien-le quand même. Une blessure légère peut s'aggraver et aussi, tu auras une preuve que tu t'es blessé en travaillant. La plupart des employeurs ont un registre des accidents du travail.



3 Va consulter ton médecin...

informe-le que c'est un accident de travail, il te remettra alors une attestation médicale.

Tu en auras besoin pour faire une réclamation à la CSST.

Garde tous tes reçus médicaux, tu pourrais te faire rembourser certains frais.



4 Remets une copie de l'attestation médicale

à ton employeur. Pour une demande de réclamation, tu dois remplir un formulaire **Réclamation du travailleur** que tu trouveras chez ton employeur ou aux bureaux de la CSST.



5 Si ta demande est acceptée...

tu peux recevoir de l'argent pour la période où tu ne peux pas travailler.

6 Si ta demande est refusée...

tu peux contester la réponse ; contacte-nous !

7 Pour t'assurer de bien comprendre

la marche à suivre, contacte un préposé de la CSST ou appelle-nous !

www.csst.qc.ca

Droit de cité : 514 678-0580

Savais-tu

que...



- Ton employeur doit te fournir **gratuitement** les équipements de protection afin de faire ton travail en toute sécurité. Tu as l'obligation de les porter et de suivre les règles de sécurité.



- L'employeur doit te fournir de l'information et de la formation pour comprendre et effectuer ton travail de façon efficace et sécuritaire.

- Tu as un rôle à jouer dans l'élimination des risques reliés à ton emploi en **avertissant ton employeur** des dangers potentiels et en suggérant des solutions.

- Selon la loi, tu as le droit de **refuser un travail** qui présente un danger pour toi ou pour une autre personne. Tu dois en parler à ton employeur qui verra à corriger la situation. Si tel n'était pas le cas, fais appel à la CSST.



Quiz! VRAI ou FAUX

1. Ton employeur a le droit de te congédier si tu as un accident de travail.
2. Ton employeur doit te payer la journée complète de ton accident même si tu as dû t'arrêter.
3. Ton employeur doit te payer les 14 premiers jours de ton arrêt de travail et ensuite c'est la CSST qui te paie.
4. Tu as 6 mois suite à un accident du travail pour faire une demande d'indemnisation pour compenser la perte de ton salaire ou pour te faire rembourser des frais médicaux à la CSST.
5. Si tu es un travailleur autonome qui fait des affaires à son compte, tu es couvert par la CSST.
6. Ton employeur prélève un montant d'argent sur ta paie pour t'assurer à la CSST en cas d'accident.

3) Dépliant aux travailleurs de la restauration : La restauration : santé, sécurité et normes du travail.

CLIQUEZ SUR LE LIEN pour la version (*imprimable recto verso - format dépliant*)

<http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/RESTO-Vers-impres.pdf>

Ou

Ci-joint la version (*lecture à l'écran*) Pages 113 et 114

La restauration

Santé, Sécurité et Normes du Travail



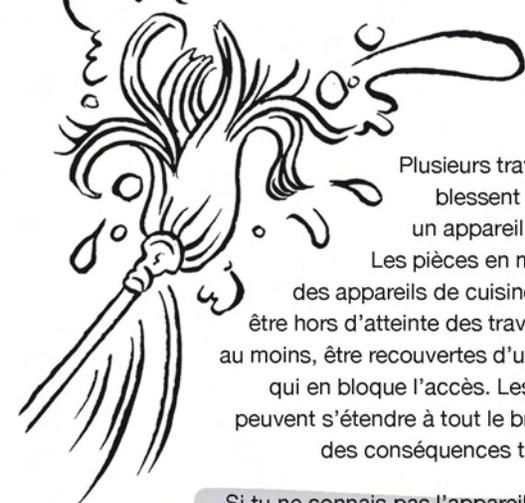
As-tu discuté avec ton employeur des dangers potentiels liés à ton emploi ?

Il a l'obligation de te fournir un environnement de travail et des équipements sécuritaires.

AS-TU REÇU une formation pour effectuer ton travail de façon sécuritaire ?

Appareils de cuisine :

Travaillais-tu avec des mélangeurs, tranches-viande (slicer), façonneuses à pâte, scies à ruban, coupe-légumes... ?



Plusieurs travailleurs se blessent en utilisant un appareil électrique. Les pièces en mouvement des appareils de cuisine devraient être hors d'atteinte des travailleurs ou, au moins, être recouvertes d'un dispositif qui en bloque l'accès. Les blessures peuvent s'étendre à tout le bras et avoir des conséquences très graves.

Si tu ne connais pas l'appareil, demande les consignes de sécurité avant de l'utiliser.

On frotte, on frotte !!!

- * Avant le lavage du sol, balaie et prépare une nouvelle solution de lavage
- Change la solution régulièrement.
- Installe un écriteau et utilise une moppe légèrement essorée pour le lavage. Laisse agir pendant une minute.
- Après le lavage, rince le sol avec la moppe bien essorée (le nettoyant laisse des résidus).
- Rince aussi la moppe et le seau après utilisation.



Pour éviter les chutes et les glissades :

- 1 Évite les encombrements dans les zones de circulation, couloirs, escaliers et aires de stockage.
- 2 Assure-toi qu'il y a un bon éclairage dans les zones de circulation.
- 3 Porte des chaussures sans talons avec rainures sous la semelle, ça dérape moins.



Quand ça glisse :

- **TOUJOURS** : Avertir tes collègues d'un « dégât » au sol (une flaque d'eau, huile, etc.)
- **CHAQUE FOIS** : Signale avec un écriteau et nettoie le plus rapidement possible avec du papier absorbant.

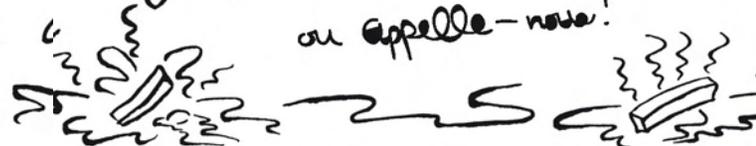


Quelqu'un pourrait glisser et tomber dedans... :

C'est chaud! C'est chaud!

- Ne travaille pas à proximité d'une friteuse chaude quand le sol est mouillé.
- N'entrepose pas de graisse chaude sur le sol de la cuisine.

Parles-en à ton employeur ou appelle-nous!





Normes minimales du travail...

savais-tu que ...

- 1. La semaine normale de travail est de 40 heures. Au-delà de ce nombre d'heures, tu dois être payé au taux et demi. Tu peux demander de reprendre en temps ces heures à taux et demi.
- 2. Tes périodes d'apprentissage et ta formation, acceptées par l'employeur, doivent être payées. Ton employeur est également tenu de te rembourser les frais raisonnables encourus lors des déplacements pour ton travail et pour ta formation, acceptés par l'employeur.
- 3. Tes pourboires t'appartiennent. Tu décides donc si tu veux les partager ou non. Un formulaire de partage de pourboires est disponible à la Commission des normes du travail (CNT).
- 4. Ton uniforme doit être payé par ton employeur.
- 5. Que tu travailles ou non un jour de fête ou que tu sois en vacances, tu as droit à une indemnité ou à un congé compensatoire. Renseigne-toi à la CNT pour connaître tes droits.
- 6. Ton employeur ne peut pas t'accorder moins de vacances ou un salaire moins élevé à celui des autres salariés qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement pour le seul motif que tu travailles moins d'heures par semaine.

LA MOITIÉ DES TRAVAILLEURS

accidentés du secteur

de la **RESTAURATION**

ONT MOINS DE 30 ANS !!!

Quiz! VRAI ou FAUX

1. Les travailleurs à temps partiel ne sont pas couverts par la CSST.
2. Les coups de chaleurs peuvent entraîner des étourdissements, des pertes de conscience et même la mort.
3. Tu as un « droit de refus », c'est-à-dire le droit de refuser d'effectuer un travail que tu juges dangereux. L'employeur ne pourra pas te congédier dans ce cas.
4. Tu dois participer, avec ton employeur, à l'élimination des risques dans ton milieu de travail.

Réponses : 1. Faux, peu importe le nombre d'heures travaillées, tu es couvert. 2. Vrai, il faut s'hydrater beaucoup. 3. Vrai 4. Vrai
particulièrement en cuisine.



Plus D'INFORMATIONS

INFOS GÉNÉRALES

Droit de cité

Projet Les Toiles des jeunes travailleurs et travailleuses
tél. **514 678-0580** cell. **514 699-0580**
www.droitdecitemontreal.org

Au bas de l'échelle

www.aubasdelechelle.ca

SOUTIEN si vous déposez une plainte

ATTHRQ

L'Association des travailleurs et travailleuses de la restauration et de l'hôtellerie du Québec
Sur l'imposition au pourboire et accompagnement dans les démarches de plaintes auprès de la CNT.
www.attrhq.ca

INFOS SPÉCIFIQUES

CSST

La Commission de la santé et de la sécurité au travail
tél. **514 906-3000**
www.csst.qc.ca

CNT

La Commission des normes du travail
www.cnt.gouv.qc.ca



Projet soutenu par l'organisme Droit de cité.

Projet réalisé grâce à la participation financière du Forum jeunesse de l'île de Montréal et de l'IRST.

Droit de cité
droitdecitemontreal.org

Forum jeunesse de l'île de Montréal
Un espace de concertation et d'action pour la jeunesse

irst

Illustrations : Leanne Franson
Conception graphique : Jacinthe Proulx

4) Dépliant destiné aux travailleurs des commerces de détail : La vente au détail : santé, sécurité et normes du travail.

CLIQUEZ SUR LE LIEN pour la version (*imprimable recto verso - format dépliant*)

<http://www.irsst.qc.ca/files/documents/PubIRSST/VENTE-Vers-impress.pdf>

Ou

Ci-joint la version (*lecture à l'écran*) Pages 117 et 118

La vente de détail

Santé, Sécurité et Normes au Travail



AS-TU DISCUTÉ avec ton employeur des dangers potentiels liés à ton emploi ?

Il a l'obligation de te fournir un environnement de travail et des équipements sécuritaires.

Les dangers de la manutention : **attention à votre dos!**

- ➔ Tu dois :
- Soulever de lourdes charges ?
 - Des boîtes de vêtements ?
 - De chaussures ?
 - Des caisses de vaisselle ?...

Pense d'abord à comment tu vas t'y prendre avant de le faire!

Ne dépasse pas tes capacités : évite les efforts intenses et les postures difficiles!

* Organise tes stocks :

- **Charges lourdes** : place-les en bas
- **Charges souvent déplacées** : place-les entre la hauteur de l'épaule et de la taille
- **Charges peu déplacées** : place-les plus en haut

Ça va bien aller!

Il n'y a AUCUN danger!

As-tu les bons équipements ?

- As-tu besoin d'un diable pour déplacer des charges lourdes ?
- Ton escabeau est-il sécuritaire ?

Ils pourraient te rendre plus efficaces dans ton travail!!

Parles-en à ton employeur ou appelle-nous!

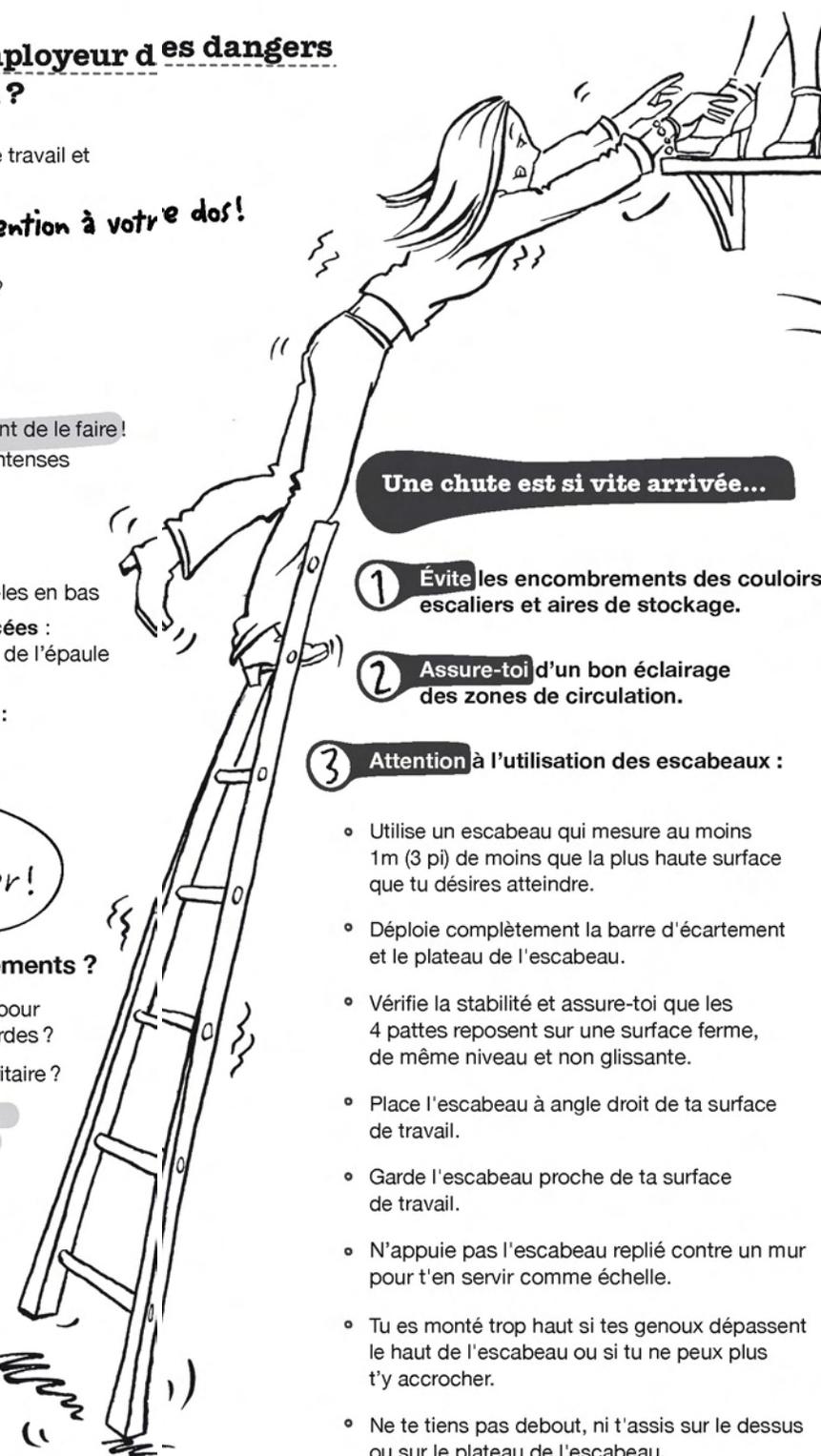
Une chute est si vite arrivée...

1 Évite les encombrements des couloirs, escaliers et aires de stockage.

2 Assure-toi d'un bon éclairage des zones de circulation.

3 Attention à l'utilisation des escabeaux :

- Utilise un escabeau qui mesure au moins 1m (3 pi) de moins que la plus haute surface que tu désires atteindre.
- Déploie complètement la barre d'écartement et le plateau de l'escabeau.
- Vérifie la stabilité et assure-toi que les 4 pattes reposent sur une surface ferme, de même niveau et non glissante.
- Place l'escabeau à angle droit de ta surface de travail.
- Garde l'escabeau proche de ta surface de travail.
- N'appuie pas l'escabeau replié contre un mur pour t'en servir comme échelle.
- Tu es monté trop haut si tes genoux dépassent le haut de l'escabeau ou si tu ne peux plus t'y accrocher.
- Ne te tiens pas debout, ni t'assis sur le dessus ou sur le plateau de l'escabeau.



Normes minimales du travail...

savais-tu que ...

À la fin de ton quart de travail, si ta caisse ne « balance » pas, tu n'as pas à payer la différence.

Tes périodes d'apprentissage et ta formation, à la demande de l'employeur, doivent être payées. Aussi, ton employeur est également tenu de te rembourser les frais raisonnables encourus lors des déplacements pour ton travail et pour ta formation, avec l'acceptation de ton employeur.

Si tu es payé au salaire minimum et que ton employeur exige que tu portes un vêtement particulier, il doit te le fournir gratuitement.

Que tu travailles ou non un jour de fête ou que tu sois en vacances, tu as droit à une indemnité ou à un congé compensatoire. Renseigne-toi à la CNT pour connaître tes droits.

Ton employeur ne peut pas t'accorder moins de vacances ou un salaire minimum moins élevé que celui des autres salariés qui effectuent les mêmes tâches dans le même établissement pour le seul motif que tu travailles moins d'heures par semaine.

Ton employeur n'a pas le droit de t'enlever un montant de ta paie si des vols sont commis dans le magasin.



Oh! C'était peut-être PAS sécuritaire!

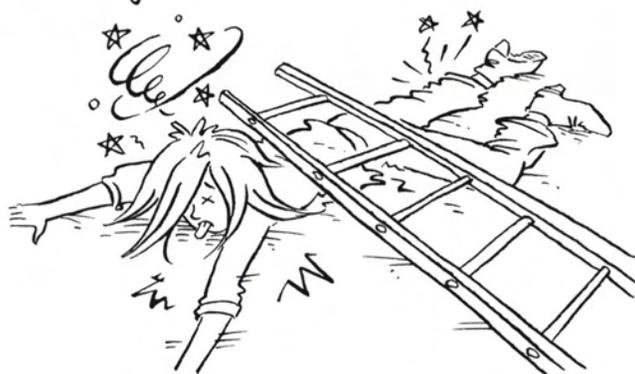
Quiz! VRAI ou FAUX

1. Tu dois participer, avec ton employeur, à l'élimination des risques en milieu de travail.
2. Si tu te blesses au travail, tu auras besoin d'un avocat pour te faire indemniser.
3. Tu as un « droit de refus », c'est-à-dire le droit de refuser d'effectuer un travail que tu juges dangereux. L'employeur ne pourra pas te congédier dans ce cas.
4. Les travailleurs à temps partiel ne sont pas couverts par la CSST.

Réponses : 1. Vrai 2. Faux, les services de la CSST sont gratuits. 3. Vrai 4. Faux, peu importe le nombre d'heures travaillées, ils sont couverts.

3500 TRAVAILLEURS MONTRÉALAIS

de 15 à 24 ans se blessent au travail chaque année... soit PRÈS DE 10 PAR JOUR !!!



Pour plus D'INFORMATIONS

INFOS GÉNÉRALES

Droit de cité

Projet Les Toiles des jeunes travailleurs et travailleuses
tél. 514 678-0580 cell. 514 699-0580
www.droitdecitemontreal.org

Au bas de l'échelle

www.aubasdelechelle.ca

INFOS SPÉCIFIQUES

CSST

La Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail
tél. 514 906-3000
www.csst.qc.ca

CNT

La Commission des normes du travail
www.cnt.gouv.qc.ca



Projet soutenu par l'organisme Droit de cité.

Projet réalisé grâce à la participation financière du Forum jeunesse de l'île de Montréal et de l'IRSST.

Droit de cité
droitdecitemontreal.org

Forum jeunesse de l'île de Montréal
un espace de concertation et d'action pour la jeunesse

irsst

Illustrations : Leanne Franson
Conception graphique : Jacinthe Proulx